



REPUBLIKA HRVATSKA

**HRVATSKA ENERGETSKA
REGULATORNA AGENCIJA**

**Ulica grada Vukovara 14
10000 Zagreb**

KLASA: 044-02/24-01/12

URBROJ: 371-06-24-12

Zagreb, 12. veljače 2025.

Hrvatska energetska regulatorna agencija, OIB: 83764654530, na temelju članka 11. stavka 1. točke 2. i članka 36.c stavka 1. Zakona o regulaciji energetske djelatnosti („Narodne novine“, broj 120/12 i 68/18), članka 97. stavaka 1. i 2. Zakona o tržištu plina („Narodne novine“, broj 18/18 i 23/20) i članka 48. Općih uvjeta opskrbe plinom („Narodne novine“, broj 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22 i 68/23) u postupku nadzora nad energetskim subjektom GRADSKA PLINARA ZAGREB-OPSKRBA društvo s ograničenom odgovornošću za opskrbu plinom, Radnička cesta 1, Zagreb, OIB: 74364571096, kojeg zastupa direktor Jeronim Tomas, OIB: 06772762529, na 5. sjednici Upravnog vijeća Hrvatske energetske regulatorne agencije održanoj 12. veljače 2025. donosi sljedeću

O D L U K U

1. Utvrđuje se da postupanje energetskog subjekta GRADSKA PLINARA ZAGREB-OPSKRBA društvo s ograničenom odgovornošću za opskrbu plinom, Radnička cesta 1, Zagreb, OIB: 74364571096, u vezi s postupcima promjene opskrbljivača plinom i sklapanjem ugovora o opskrbi plinom, nije bilo provedeno u skladu s člankom 57. stavkom 4., člankom 63. točkom 10. i člankom 67. stavkom 2. Zakona o tržištu plina te člankom 5. stavkom 1., člankom 29. stavcima 2. i 8., člankom 30. stavkom 1., člankom 35. stavkom 1. i stavkom 2. alinejom 9. te člankom 36. stavkom 1. i stavkom 4. korakom K1 Općih uvjeta opskrbe plinom, zbog toga što je energetski subjekt GRADSKA PLINARA ZAGREB-OPSKRBA društvo s ograničenom odgovornošću za opskrbu plinom, Radnička cesta 1, Zagreb, OIB: 74364571096:

- a) tijekom kolovoza 2024. pokretao postupke promjene opskrbljivača plinom, koji su i dovršeni, prije nego što je krajnje kupce upoznao s ugovorom i uvjetima ugovora o opskrbi plinom, odnosno ugovori o opskrbi plinom nisu bili dostavljeni krajnjim kupcima najkasnije do dana završetka postupka promjene opskrbljivača i
- b) počevši od srpnja 2024., pokretao postupke promjene opskrbljivača plinom na temelju zahtjeva za promjenu opskrbljivača koji nisu bili u cijelosti popunjeni, odnosno na temelju zahtjeva na kojima nedostaje potpis krajnjeg kupca.

2. Nalaže se energetskom subjektu GRADSKA PLINARA ZAGREB-OPSKRBA društvo s ograničenom odgovornošću za opskrbu plinom, Radnička cesta 1, Zagreb, OIB: 74364571096, da, u vezi s postupanjem opisanim u točki 1. podtočki a) izreke ove Odluke, svoja naredna postupanja, koja se odnose na promjenu opskrbljivača plinom i upoznavanje krajnjih kupaca sa svim uvjetima sklapanja ugovora o opskrbi plinom, uskladi s odredbama članka 63. točke 10. i članka 67. stavka 2.

Zakona o tržištu plina i članka 5. stavka 1., članka 29. stavka 8., članka 30. stavka 1. i članka 35. stavka 2. alineje 9. Općih uvjeta opskrbe plinom.

3. Nalaže se energetsom subjektu GRADSKA PLINARA ZAGREB-OPSKRBA društvo s ograničenom odgovornošću za opskrbu plinom, Radnička cesta 1, Zagreb, OIB: 74364571096, da, u vezi s postupanjem opisanim u točki 1. podtočki b) izreke ove Odluke:

- a) u odnosu na provedene postupke promjene opskrbljivača plinom, koji su pokrenuti od 1. srpnja 2024. nadalje, u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka ove Odluke, uskladi svoje postupanje s odredbama Općih uvjeta opskrbe plinom, na način da u informacijski sustav operatora tržišta plina priloži ispunjene obrasce zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom, potpisane od krajnjih kupaca, o čemu je, u daljnjem roku od 5 (pet) dana, dužan izvijestiti Hrvatsku energetske regulatornu agenciju,
- b) svoja naredna postupanja, koja se odnose na pokretanje postupaka promjene opskrbljivača plinom, uskladi s odredbama članka 57. stavka 4. i članka 63. točke 10. Zakona o tržištu plina te članka 29. stavka 2. i 8., članka 35. stavka 1. i članka 36. stavka 1. i stavka 4. korakom K1 Općih uvjeta opskrbe plinom.

4. Ova Odluka objavit će se na internetskoj stranici Hrvatske energetske regulatorne agencije.

O b r a z l o ž e n j e

U skladu s člankom 11. stavkom 1. točkom 2. Zakona o regulaciji energetske djelatnosti, jedan od osnovnih poslova Hrvatske energetske regulatorne agencije (dalje: HERA) je, između ostalog, i nadzor energetskih subjekata u obavljanju energetske djelatnosti, dok je člankom 36. stavcima 1. i 3. istoga zakona propisano da HERA provodi postupak nadzora u okviru svojih nadležnosti propisanih odredbama Zakona o regulaciji energetske djelatnosti, osim u slučajevima koji po posebnim propisima spadaju u nadležnost drugih tijela, kao i da HERA postupak nadzora u smislu Zakona o regulaciji energetske djelatnosti pokreće po službenoj dužnosti. Nadalje, člankom 95. stavkom 5. Zakona o tržištu plina (dalje: Zakon) propisano je da opće uvjete opskrbe plinom donosi HERA, dok je člankom 97. stavcima 1. i 2. toga zakona propisano da HERA nadzire provođenje odredbi Zakona i propisa donesenih na temelju Zakona te uredbi Europske unije čija se provedba osigurava Zakonom, osim u slučajevima koji po posebnim propisima spadaju u nadležnost drugih tijela te da HERA provodi postupak nadzora sukladno odredbama Zakona, propisa kojim se uređuje energija, regulacija energetske djelatnosti i opći upravni postupak. Osim toga, člankom 48. Općih uvjeta opskrbe plinom (dalje: Opći uvjeti) propisano je da upravni nadzor nad provedbom Općih uvjeta provodi HERA.

Slijedom navedenog, a u skladu s člankom 36. stavkom 4., člankom 36.a stavkom 1. točkom 2. i člankom 36.b Zakona o regulaciji energetske djelatnosti, HERA je dopisom od 25. listopada 2024., KLASA: 044-02/24-01/12, URBROJ: 371-06-24-6 (dalje: Dopis HERA-e od 25. listopada 2024.), obavijestila energetski subjekt GRADSKA PLINARA ZAGREB-OPSKRBA društvo s ograničenom odgovornošću za opskrbu plinom, Radnička cesta 1, Zagreb, OIB: 74364571096 (dalje: energetski subjekt GPZ-O) da je, po službenoj dužnosti, pokrenula postupak nadzora nad energetskim subjektom GPZ-O te mu je uz navedeni dopis dostavila *Obavijest o preliminarno utvrđenim činjenicama*, pri čemu je u navedenom dopisu naglašeno da se nadzor odnosi na obavljanje energetske djelatnosti opskrbe plinom, za koju je energetskom subjektu GPZ-O izdana dozvola za obavljanje energetske djelatnosti opskrbe plinom, registarski broj: 080654572-0442/09-I/24, koja važi do 9. svibnja 2029., odnosno da nadzor obuhvaća provjeru usklađenosti postupanja energetskog subjekta GPZ-O s odredbama Zakona i Općih uvjeta kojima su propisani postupak promjene opskrbljivača plinom,

dužnosti opskrbljivača plinom te reguliranje međusobnih ugovornih odnosa između opskrbljivača plinom i krajnjeg kupca.

Naime, prateći aktivnosti na tržištu plina u skladu sa svojim ovlastima, HERA je dopisom od 8. srpnja 2024. pozvala energetske subjekte GPZ-O da dostavi HERA-i primjerak cjelokupne dokumentacije koju dostavlja krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo prilikom davanja ponude za opskrbu plinom prema tržišnim uvjetima i očitovanje o načinu na koji osigurava da su krajnjim kupcima uvjeti opskrbe plinom poznati prije sklapanja ugovora, odnosno da krajnji kupci iz kategorije kućanstvo dobiju sve relevantne podatke na temelju kojih mogu samostalno zaključiti koja je usluga opskrbe plinom - u obvezi javne usluge ili izvan javne usluge (tržišna ponuda) - za njih povoljnija.

Postupajući po nalogu HERA-e, energetske subjekte GPZ-O očitovao se dopisom od 15. srpnja 2024., navodeći da je u postupku pripreme dokumentacije kojom će se obratiti krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo nudeći im opskrbu plinom po tržišnim uvjetima, kao i da se poduzimaju radnje kako bi komunikacija prema krajnjim kupcima bila transparentna te da krajnji kupac dobije sve potrebne i tražene informacije o ponudi opskrbljivača, radi slobodnog odabira.

Nadalje, dopisom od 7. kolovoza 2024. HERA je obavijestila energetske subjekte GPZ-O kako ima saznanja da energetske subjekte GPZ-O krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo dostavlja letak kojim ih poziva da i nakon 1. listopada 2024. ostanu njegovi kupci te ih poziva na potpisivanje zahtjeva za promjenu opskrbljivača i ugovora o opskrbi plinom. U vezi s navedenim, HERA je pozvala energetske subjekte GPZ-O da po pripremi dokumentacije kojom će se obratiti krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo, nudeći im opskrbu plinom po tržišnim uvjetima, bez odgode istu dostavi HERA-i.

Energetski subjekt GPZ-O na to se očitovao dopisom od 13. kolovoza 2024., navodeći da je krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo na području Grada Zagreba i okolice uputio informativni letak kojim najavljuje nastavak svojeg poslovanja na energetskom tržištu te mogućnost nastavka poslovnog odnosa s krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo na tržišnoj osnovi, te da će nakon okončanja postupka pripreme i izrade dokumentacije kojom će se obratiti krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo nudeći im opskrbu plinom po tržišnim uvjetima, istu bez odgode dostaviti HERA-i.

Uvidom u informacijski sustav operatora tržišta plina, HERA je, međutim, utvrdila da je energetske subjekte GPZ-O u kolovozu 2024. pokrenuo 5.055 postupaka promjene opskrbljivača plinom za obračunska mjerna mjesta krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo, od čega je 5.037 postupaka i završeno u kolovozu 2024. te je stoga HERA dopisom od 30. kolovoza 2024. pozvala energetske subjekte GPZ-O da za 10 (deset) nasumično odabranih provedenih postupaka promjene opskrbljivača plinom, dostavi HERA-i dopis kojim je krajnje kupce na jednostavan i nedvojben način informirao o namjeri sklapanja novog ugovora prema tržišnim uvjetima i kojim je osigurano da su krajnjim kupcima uvjeti opskrbe plinom poznati prije sklapanja ugovora, kao i sklopljene ugovore o opskrbi plinom s pripadajućim ugovornim uvjetima, potpisane obrasce zahtjeva za promjenu opskrbljivača i ostalu dokumentaciju koja je sastavni dio ponudbene dokumentacije.

S time u vezi, energetske subjekte GPZ-O je dopisom od 2. rujna 2024. dostavio HERA-i dokumentaciju kojom se obratio krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo nudeći im opskrbu plinom po tržišnim uvjetima, i to dopis kojim se krajnje kupce informira o mogućnosti odabira energetskog subjekta GPZ-O za opskrbljivača plinom od 1. listopada 2024., s ponudom za sklapanje ugovora prema tržišnim uvjetima, nepotpisani primjerak ugovora o opskrbi plinom krajnjeg kupca kategorije kućanstvo (tržišna opskrba), uvjete ugovora opskrbe plinom kategorije kućanstvo, cjenik opskrbe plinom za krajnje kupce kategorije kućanstva i obrazac Zahtjeva za promjenu opskrbljivača.

Osim toga, energetske subjekte GPZ-O je u svojem dopisu od 6. rujna 2024., u bitnome, naveo, da je već u srpnju 2024. krajnjim kupcima putem letka odaslana informacija o mogućnosti sklapanja

ugovora o opskrbi plinom na tržišnoj osnovi, kao i da su, na zahtjev krajnjih kupaca koji su ispunili obrazac Zahtjeva za promjenu opskrbljivača, pokrenuti postupci promjene opskrbljivača s početkom ugovornog razdoblja i opskrbe plinom od 1. listopada 2024. Navedeno je također da krajnjim kupcima „ovih dana“ na njihove kućne adrese pristižu ugovori te da će samo krajnji kupac koji je podnio zahtjev za promjenu opskrbljivača od 1. listopada 2024. i potpisao ugovor o opskrbi plinom s početkom isporuke od 1. listopada 2024. biti u evidenciji kupaca i u registru obračunskih mjernih mjesta, a dopisu su priloženi popunjeni obrasci Zahtjeva za promjenu opskrbljivača, prema popisu iz priloga dopisa HERA-e od 30. kolovoza 2024., s početkom ugovornog razdoblja i isporuke od 1. listopada 2024.

Budući da uz dopis od 6. rujna 2024. nisu bili dostavljeni i sklopljeni ugovori o opskrbi plinom s pripadajućim ugovornim uvjetima, HERA je dopisom od 7. listopada 2024. pozvala energetski subjekt GPZ-O da ih dostavi, na što se energetski subjekt GPZ-O očitovao dopisom od 14. listopada 2024., navodeći da je, na zahtjev krajnjih kupaca koji su potpisali propisani obrazac Zahtjeva za promjenu opskrbljivača, pokrenuo postupke promjene opskrbljivača s početkom ugovornog razdoblja i opskrbe plinom od 1. listopada 2024., a da je u međuvremenu krajnjim kupcima upućena ugovorna dokumentacija (dopis, ugovor o opskrbi plinom, uvjeti ugovora o opskrbi plinom i Cjenik) na kućne adrese na koje im se šalju računi, odnosno na adresu elektroničke pošte koju je dostavio krajnji kupac ili koja je uručena prilikom dolaska krajnjih kupaca u poslovne prostorije. Dopisu su priložene i preslike 9 (devet) sklopljenih ugovora o opskrbi plinom s pripadajućim ugovornim uvjetima, prema popisu iz priloga dopisa HERA-e od 30. kolovoza 2024., dok 1 (jedan) zatraženi ugovor nije dostavljen.

Iz dostavljenih očitovanja i priložene im dokumentacije, kao i iz Registra obračunskih mjernih mjesta (dalje: ROMM), u koji je HERA izvršila uvid, proizlazilo je da je energetski subjekt GPZ-O:

- u kolovozu 2024. pokrenuo ukupno 5.055 postupaka promjene opskrbljivača plinom, od čega je 5.037 postupaka završeno u kolovozu 2024., a među kojima su i 9 (devet) krajnjih kupaca za koje je energetski subjekt GPZ-O dostavio HERA-i preslike ugovora o opskrbi sklopljenih 2., odnosno 5. rujna 2024., pri čemu je
- prema navodima iz svojega dopisa od 6. rujna 2024. krajnjim kupcima dostavljao ugovore opskrbi plinom tek početkom rujna 2024., a među koje krajnje kupce bi, slijedom svega navedenog, spadali i krajnji kupci za koje su postupci promjene opskrbljivača plinom završeni u kolovozu 2024.,

iz čega je, nadalje, proizlazilo da je energetski subjekt GPZ-O pokretao postupke promjene opskrbljivača plinom, koji su i dovršeni, prije nego što je krajnje kupce upoznao s ugovorom i uvjetima ugovora o opskrbi plinom, odnosno da ugovori o opskrbi plinom nisu dostavljeni krajnjim kupcima najkasnije do dana završetka postupka promjene opskrbljivača, koje postupanje nije u skladu:

- s člankom 5. stavkom 1., člankom 29. stavkom 8., člankom 30. stavkom 1. i člankom 35. stavkom 2. alinejom 9. Općih uvjeta, kojima je propisano da je opskrbljivač plinom dužan krajnjem kupcu prije sklapanja ugovora iz članka 4. stavka 1. Općih uvjeta omogućiti upoznavanje sa svim uvjetima sklapanja ugovora, da je opskrbljivač plinom dužan krajnjem kupcu prilikom potpisivanja zahtjeva za promjenu opskrbljivača omogućiti upoznavanje s ugovorom i uvjetima ugovora, da krajnji kupac može sklopiti ugovor o opskrbi plinom s novim opskrbljivačem prije pokretanja postupka promjene opskrbljivača, a dužan ga je sklopiti najkasnije po završetku postupka promjene opskrbljivača i da novi opskrbljivač prije pokretanja postupka ili najkasnije do dana završetka postupka promjene opskrbljivača plinom krajnjem kupcu dostavlja odgovarajući ugovor i
- člankom 63. točkom 10. i člankom 67. stavkom 2. Zakona, kojima je propisano da je opskrbljivač plinom dužan sudjelovati u postupku promjene opskrbljivača plinom za kupca koji je priključen

na distribucijski sustav sukladno odredbama Općih uvjeta i da se u slučaju promjene opskrbljivača, ugovor o opskrbi krajnjeg kupca može sklopiti prije pokretanja postupka promjene opskrbljivača, a najkasnije po završetku postupka promjene opskrbljivača.

Osim toga, HERA je 9., 10., 11. i 17. listopada 2024. od energetskog subjekta MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. za opskrbu plinom, Obrtnička ulica 4, Čakovec, OIB: 29035933600 (dalje: energetski subjekt MEĐIMURJE-PLIN d.o.o.) primila dopise, kojima isti ukazuje na nepravilnosti u vezi s postupcima promjene opskrbljivača plinom za krajnje kupce iz kategorije kućanstvo na distribucijskom području operatora distribucijskog sustava GRADSKA PLINARA ZAGREB d.o.o., Radnička Cesta 1, Zagreb. Konkretno, energetski subjekt MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. u svojim dopisima navodi da je uvidom u obrasce zahtjeva za promjenu opskrbljivača koji su priloženi u ROMM utvrdio da na ukupno 4.588 obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača nema potpisa krajnjeg kupca, odnosno da se promjene s javne na tržišnu uslugu opskrbe plinom pokreću na temelju obrazaca na kojima nema potpisa krajnjih kupaca.

S time u vezi, HERA je 10. listopada 2024. u ROMM-u izvršila provjeru nasumično odabrana 102 obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom te je uvidom u predmetne zahtjeve utvrdila da na istima nema potpisa krajnjih kupaca.

Iz navedenog je proizlazilo da je energetski subjekt GPZ-O pokretao postupke promjene opskrbljivača plinom na temelju zahtjevâ za promjenu opskrbljivača koji nisu bili u cijelosti popunjeni, odnosno na temelju zahtjevâ na kojima nedostaje potpis krajnjeg kupca, koje postupanje nije u skladu:

- s člankom 57. stavkom 4. i člankom 63. točka 10. Zakona, kojima je propisano da se promjena opskrbljivača provodi na temelju zahtjeva krajnjeg kupca, osim ako nije riječ o zajamčenoj opskrbi iz članka 60. Zakona i da je opskrbljivač plinom dužan sudjelovati u postupku promjene opskrbljivača plinom za kupca koji je priključen na distribucijski sustav sukladno odredbama Općih uvjeta i
- člankom 29. stavcima 2. i 8., člankom 35. stavkom 1. i člankom 36. stavkom 1. i stavkom 4. korakom K1 Općih uvjeta, kojima je propisano da zahtjev za promjenu opskrbljivača podnosi krajnji kupac, a između ostalog sadrži podatke o krajnjem kupcu, obračunskom mjernom mjestu, postojećem opskrbljivaču, novom opskrbljivaču, operatoru plinskog sustava ili organizatoru zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen i datumu preuzimanja obrasca, da je opskrbljivač plinom dužan krajnjem kupcu prilikom potpisivanja zahtjeva za promjenu opskrbljivača omogućiti upoznavanje s ugovorom i uvjetima ugovora, da krajnji kupac novom opskrbljivaču podnosi zahtjev za promjenu opskrbljivača, sklapa ugovor o opskrbi plinom s novim opskrbljivačem, te omogućava očitavanje obračunskog mjernog mjesta operatoru plinskog sustava ili organizatoru zatvorenog distribucijskog sustava, da promjenu opskrbljivača plinom, u slučaju krajnjeg kupca priključenog na distribucijski sustav, transportni sustav ili zatvoreni distribucijski sustav, započinje krajnji kupac podnošenjem zahtjeva za promjenu opskrbljivača, kao i da na osnovi prihvaćenog zahtjeva iz članka 36. stavka 2. Općih uvjeta sudionici postupka promjene opskrbljivača pokreću postupak promjene opskrbljivača provođenjem sljedećih koraka: *K1 - Pokretanje postupka promjene opskrbljivača* – novi opskrbljivač, uz prilaganje potpisanog Zahtjeva i upisivanje datuma početka i završetka isporuke plina prema ugovoru o opskrbi plinom u informacijski sustav operatora tržišta plina, pokreće postupak promjene na informacijskom sustavu operatora tržišta plina, što se smatra prvim danom postupka promjene opskrbljivača d1. Postojeći opskrbljivač i operator plinskog sustava ili organizator zatvorenog distribucijskog sustava na čiji je sustav krajnji kupac priključen zaprimaju obavijest o početku postupka promjene opskrbljivača plinom. Novi opskrbljivač isti dan obavještava krajnjeg kupca da je postupak promjene pokrenut.

O svemu naprijed navedenom energetski subjekt GPZ-O obaviješten je Dopisom HERA-e od 25. listopada 2024., odnosno *Obaviješću o preliminarno utvrđenim činjenicama* koja mu je priložena, te je isti, nadalje, obaviješten da može, u roku od 15 (petnaest) dana od dana primitka toga dopisa, dostaviti HERA-i, u pisanom obliku, svoje očitovanje o svim relevantnim činjenicama i okolnostima navedenima u *Obavijesti o preliminarno utvrđenim činjenicama* te predložiti izvođenje dodatnih dokaza.

Dana 12. studenoga 2024. HERA je primila dopis energetskog subjekta GPZ-O, Klasa: GPZO/24-04/1341, Ur.br: 01-7-1-1/204-24-01, od 11. studenoga 2024., kojim se isti očitovao na *Obavijest o preliminarno utvrđenim činjenicama*, navodeći:

- a) u odnosu na pokretanje postupaka promjene opskrbljivača plinom u kolovozu 2024., koji su i dovršeni, prije nego što je krajnje kupce upoznao s ugovorom i uvjetima ugovora o opskrbi plinom, odnosno u vezi s činjenicom da ugovori o opskrbi plinom nisu bili dostavljeni krajnjim kupcima najkasnije do dana završetka postupka promjene opskrbljivača:
- da je u srpnju 2024. krajnjim kupcima poslao letak s informacijom o mogućnosti ostanka na opskrbi plinom kod energetskog subjekta GPZ-O, od 1. listopada 2024. i to po tržišnoj osnovi, s naglaskom na to da će nuditi fiksnu tržišnu cijenu koja će biti povoljnija od cijene opskrbe plinom u obvezi javne usluge, kao i da u tom trenutku nije bio u mogućnosti obavijestiti krajnje kupce o konkretnoj cijeni niti formirati cjenik, budući da HERA nije donijela odluku o iznosu tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom,
 - da je krajnje kupce informirao o tome da je za ostanak na opskrbi plinom kod energetskog subjekta GPZ-O potrebno potpisati i podnijeti zahtjev za promjenu opskrbljivača te da je krajnjim kupcima prilikom potpisivanja zahtjeva u kontekstu članka 29. stavka 8. Općih uvjeta omogućio upoznavanje s uvjetima ugovora o opskrbi plinom, uz naglasak da će cijena po kojoj će se isporučivati plin biti niža od cijene koja će biti propisana za javnu uslugu, kao i da će u svakom trenutku moći raskinuti takav ugovor i prijeći na uslugu opskrbe plinom u obvezi javne usluge kod drugog opskrbljivača,
 - da je, čim su se stvorili uvjeti da takvim krajnjim kupcima dostavi obrasce ugovora o opskrbi plinom i da objavi cjenik na svojoj mrežnoj stranici, odmah početkom rujna 2024. na kućne adrese ili adrese obračunskog mjernog mjesta, svim svojim evidentiranim krajnjim kupcima dostavio ponudu s ugovornom dokumentacijom,
 - budući da je prije 1. listopada 2024. energetski subjekt GPZ-O informirao krajnje kupce da će s isporukom plina na tržišnoj osnovi započeti od 1. listopada 2024., kao i da će cijena po kojoj će se vršiti isporuka plina biti niža od cijene koja je propisana za javnu uslugu, za zaključiti je da je energetski subjekt GPZ-O u slučaju sklapanja ugovora s krajnjim kupcem u kolovozu ili rujnu 2024. ugovorio početak isporuke od 1. listopada 2024., zajedno s cijenom nižom od cijene propisane za javnu uslugu, odnosno da je energetski subjekt GPZ-O unaprijed upoznao krajnje kupce s uvjetima iz tržišnog ugovora te krajnje kupce nije doveo u zabludu ili nepovoljniji položaj,
 - da, iako je člankom 30. stavkom 1. Općih uvjeta propisano da je potrebno sklopiti ugovor najkasnije do završetka postupka promjene opskrbljivača, smatra da nije postupio protivno toj odredbi, budući da se ista, kako to smatra energetski subjekt GPZ-O, ne odnosi na postupke koji su započeti i okončani u konkretnim slučajevima, jer je evidentno da je postupak promjene bio pokrenut na zahtjev krajnjeg kupca, koji je u tom trenutku informiran da je početak isporuke temeljem započetog i provedenog postupka promjene opskrbljivača, odnosno prelaska s javne na tržišnu opskrbu tek 1.

listopada 2024., kao i da je cijena za takvu uslugu niža od one koja će biti propisana za javnu uslugu,

- b) u odnosu na pokretanje postupaka promjene opskrbljivača plinom, počevši od srpnja 2024., na temelju zahtjeva za promjenu opskrbljivača koji nisu bili u cijelosti popunjeni, odnosno na temelju zahtjeva na kojima nedostaje potpis krajnjeg kupca, s čime u vezi su mu uz *Obavijest o preliminarno utvrđenim činjenicama* dostavljena nasumično odabrana 102 obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom:
- da su, kako bi olakšali i pojednostavili definirani postupak podnošenja zahtjeva, osim dostave zahtjeva u pdf formatu, krajnjim kupcima omogućili dostavu jasnih i čitkih fotografija potpisanog zahtjeva i ugovora,
 - da su neki krajnji kupci dostavljali zahtjeve u traženom pdf formatu, ali da prilikom učitavanja istih u ROMM, unatoč ispravnom formatu, sustav ih nije mogao prepoznati i prihvatiti,
 - da s obzirom na to da dio dostavljene dokumentacije nije bio u formatu pogodnom za daljnju obradu u ROMM-u, nije imao mogućnost pokrenuti postupak promjene opskrbljivača za konkretnog krajnjeg kupca, iako je isti dostavio popunjeni zahtjev i potpisani ugovor,
 - da se kao jedina tehnička mogućnost za pokretanje formalnog postupka promjene opskrbljivača nametnulo učitavanje praznih obrazaca, uz zadržavanje postojećih dokaza o potpisanim obrascima, koji su pohranjeni u evidenciji i elektronički obrađeni,
 - da za svaki takav obrazac posjeduje dokaz o vlastoručno potpisanom zahtjevu od strane krajnjeg kupca, za što su kao dokaz, u odnosu na nasumično odabrana 102 obrasca zahtjeva za promjenu opskrbljivača plinom, dostavljene preslike za 102 predmetna zahtjeva s potpisima krajnjih kupaca.

Iz navedenog očitovanja i priložene dokumentacije proizlazi da energetski subjekt GPZ-O nije dokazao da je tijekom kolovoza 2024. krajnje kupce upoznao s ugovorom i uvjetima ugovora o opskrbi plinom prije sklapanja toga ugovora, odnosno da je prije pokretanja postupka ili najkasnije do dana završetka postupka promjene opskrbljivača plinom krajnjem kupcu dostavio odgovarajući ugovor. Isto tako, razvidno je i da energetski subjekt GPZ-O nije osporio da je, počevši od srpnja 2024., pokretao postupke promjene opskrbljivača plinom na temelju zahtjeva za promjenu opskrbljivača koji nisu bili u cijelosti popunjeni, odnosno na temelju zahtjeva na kojima nedostaje potpis krajnjeg kupca te stoga opisana postupanja nisu bila u skladu s relevantnim zakonodavnim okvirom, odnosno u skladu s člankom 57. stavkom 4., člankom 63. točkom 10. i člankom 67. stavkom 2. Zakona te člankom 5. stavkom 1., člankom 29. stavcima 2. i 8., člankom 30. stavkom 1., člankom 35. stavkom 1. i stavkom 2. alinejom 9. te člankom 36. stavkom 1. i stavkom 4. korakom K1 Općih uvjeta.

Slijedom navedenog, na temelju utvrđenog činjeničnog stanja u predmetnom postupku nadzora te ovlasti HERA-e iz članka 36.c stavka 1. Zakona o regulaciji energetskih djelatnosti, utvrđeno je kao u točki 1. izreke ove Odluke.

U cilju otklanjanja posljedica opisanog postupanja u odnosu na postupke promjene opskrbljivača pokrenute od 1. srpnja 2024. nadalje, odnosno kako bi isti bili provedeni u skladu s mjerodavnim odredbama Općih uvjeta te kako bi se prevenirale daljnje takve nepravilnosti, odlučeno je kao u točki 3. podtočki a) izreke ove Odluke.

Kako bi eventualna naredna postupanja energetskog subjekta GPZ-O koja se odnose na promjenu opskrbljivača plinom i sklapanje ugovora o opskrbi plinom bila provedena u skladu sa Zakonom i

Općim uvjetima, na temelju utvrđenog činjeničnog stanja u predmetnom postupku nadzora te ovlasti HERA-e iz članka 36.c stavka 1. Zakona o regulaciji energetske djelatnosti, odlučeno je kao u točki 2. i točki 3. podtočki b) izreke ove Odluke.

Člankom 27. stavkom 9. Zakona o regulaciji energetske djelatnosti propisano je da se pojedinačne odluke koje Upravno vijeće HERA-e donosi u obavljanju javnih ovlasti objavljuju na internetskoj stranici HERA-e, pa je stoga odlučeno kao u točki 4. izreke ove Odluke.

Zamjenik predsjednika Upravnog vijeća

mr. sc. Željko Vrban, v. r.

Uputa o pravnom lijeku:

Ova Odluka je izvršna.

Protiv ove Odluke nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor tužbom kod Upravnog suda u Zagrebu u roku od 30 dana od dana dostave ove Odluke stranci.