

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2015. GODINU

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskeg subjekta:

MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

Nenad Hranilović, mag.oec.

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Vesna Varga, univ.bacc.oec.

4. Broj telefona ili mobitela:

040/396-279

5. E-mail adresa:

medjimurje-plin@medjimurje-plin

POPIS PRILOGA:

II. KVALITETA USLUGE



Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Nenad Hranilović, mag.oec.

U _ Čakovcu, 20.11.2017.

OPSKRBA PLINOM

II. KVALITETA USLUGE

1. Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge

a) Kontrola kvalitete usluge

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Komunikacija s kupcima MEDIMURJE-PLINA odvija se na više načina, putem telefona, elektroničkom poštom, osobnim kontaktom, telefaksom, pisanom korespondencijom putem pošte, kao i pružanjem informacija na web stranici MEDIMURJE-PLINA. U okviru navedenog prati se kvaliteta pružene usluge opskrbe plinom. Sustavno se prate primljeni pisani upiti, prigovori, obavijesti i sugestije kupaca, poštom, elektroničkom poštom, telefaksom, kao i odgovori nadležnih službi na iste. Odgovori se dostavljaju u primjerenom roku, odnosno što je moguće prije. Kupci se obraćaju prigovorima i upitima vezano na ispostavljene račune za opskrbu prirodnim plinom, odnosno pojedine dijelove tih računa, upitima o potrošnji plina, o stanju dugovanja, prigovorima na iskazno dugovanje i na upućene opomene, zatim upitima za promjene na strani krajnjeg kupca, kao i zamolbama za dostavu uplatnica, odnosno računa. Najčešći načini ostvarivanja komunikacije s kupcima je putem telefona, te elektroničke pošte, u kojem djelu su kupcima svakodnevno od 7,00 do 16,00 sati dostupni radnici MEDIMURJE-PLINA putem više telefonskih linija, odvojeno za opskrbu plinom kućanstava i opskrbu plinom poduzetništva, kao i više adresa elektroničke pošte. U svrhu što brže i jednostavnije komunikacije s kupcima, putem web stranice MEDIMURJE-PLINA kupci mogu samostalno on-line dostavljati očitana stanja plinomjera koja se stanja elektroničkim putem direktno dolaze na e-mail stanja@medimurje-plin.hr, te se sustavno prate. Istovremeno je krajnjim kupcima omogućeno da uz dostavu stanja brojlja daju i svoje komentare vezano na opskrbu plinom. Osim navedenog, krajnji kupci poduzetništvo mogu također on - line, nakon izvršene prijave korisnika i dobivanja ulazne lozinke, dobivati na e-mail račune za opskrbu prirodnim plinom, što se također prati.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE: Sukladno Zakonu o zaštiti potrošača u MEDIMURJE-PLINU je osnovano Povjerenstvo za reklamacije potrošača kao drugostupanjsko tijelo koje u roku od 30 dana po primitku reklamacije odgovara potrošaču, te je i na taj način Društvo dostupno krajnjim kupcima. Reklamacije se podnose Povjerenstvu nakon što krajnji kupac - kućanstvo primi pisani odgovor MEDIMURJE-PLINA kao opskrbljivača plinom na prvotno podnijeti prigovor, no isto tako, u slučaju da je prigovor, odnosno reklamacija kupca odmah upućena direktno na Povjerenstvo, o istima također Povjerenstvo odlučuje. U toku 2015. godine Povjerenstvo je u djelu opskrbe plinom zaprimilo sedam reklamacija, od kojih je šest bilo odbijeno, a za rješavanje jedne Povjerenstvo nije bilo nadležno, te je potrošač upućen nadležnim službama MEDIMURJE-PLINA. Transparentnost, međusoban dijalog i razmjena informacija s krajnjim kupcima ostvaruje se objavom zakonske regulative i potrebnih informacija na internet stranici Društva, u međusobnom kontaktu, kao i u usmenoj komunikaciji, u kojoj se na upite krajnjih kupaca, bilo osobno, bilo telefonom, daju sve potrebne informacije i objašnjenja vezano na uvjete opskrbe plinom. Kupcima je također 24 sata na dan dostupna besplatna telefonska linija u dispečerskom centru Društva, gdje uz pozive vezane na hitne intervencije iz djela distribucije plinom, mogu dobiti informacije vezane na opskrbu plinom, ili ih se upućuje na osobe, odnosno adrese elektroničke pošte, gdje mogu postaviti upite kako bi dobili sve potrebne informacije. Na internetskim stranicama MEDIMURJE-PLINA, uz regulativu tržišta plina, odnosno opskrbe plinom, objavljene su cijene plina, visine tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom, cjenici nestandardnih usluga, informacije o kvaliteti plina, opći uvjeti opskrbe plinom, kao i sve novosti i priopćenja bitne za kupce, a putem kalkulatora za izračun vrijednosti potrošnje, također dostupnog krajnjim kupcima putem internet stranica, kupci mogu samostalno utvrditi iznos novčane obveze za isporučeni plin, a sve u cilju transparentnosti i informiranja krajnjih kupaca. Društvo je u okviru opskrbe plinom prisutno gotovo na području cijele Hrvatske, te je u okviru obavljanja reguliranih djelatnosti i sudjelovanja na tržištu dostupan krajnjim kupcima za sve potrebne informacije, otvoren i prepoznatljiv za krajnje kupce.

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	160
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana	143
Udio prema općem standardu	89,4%

Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	36
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	36
Udio prema općem standardu	100,0%

R.br.	ZAHTEJ KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita	Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
2		ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom unutar 10 radnih dana	Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahijeva za ispravak računa	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum zaprimanja zahijeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)