

**GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2016. GODINU prema članku 43. stavku 3. Općih uvjeta opskrbe plinom**

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

1. Naziv energetskog subjekta:

MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec

2. Odgovorna osoba energetskog 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:

[medimurje-plin@medimurje-plin](mailto:medimurje-plin@medimurje-plin)

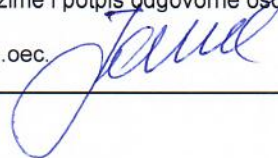
**POPIS PRILOGA:**

**II. KVALITETA USLUGE**



Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Nenad Hranilović, mag.oec.



U \_ Čakovcu, 20.11.2017.

## 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:

U kvaliteti opskrbe plinom koja obuhvaća pouzdanost isporuke, kvalitetu plina i kvalitetu usluge, uz osiguranje dovoljnih količina plina kojima je MEDIMURJE-PLIN kao opskrbljivač plinom svojim kupcima tokom cijele 2016. godine omogućio nesmetanu, pouzdanu i kontinuiranu isporuku plina bez obzira na vremenske uvjete i potrebe uvjetovanje proizvodnim procesima, komunikacija s kupcima MEDIMURJE-PLINA svakako je najvažniji dio praćenja kvalitete usluge dobivanjem povratnih informacija u međusobnom odnosu opskrbe plinom. U toku 2016. godine komunikacija sa kupcima odvijala se na više načina; telefonom, elektroničkom poštom, osobnim kontaktom, telefaksom, pisanom korespondencijom putem pošte. Uz navedeno, komunikacijski proces ostvaren je i pružanjem informacija na web stranici MEDIMURJE-PLINA, kao i u procesima ugovaranja opskrbe plinom. Sustavno su se putem evidencije ulazne pošte pratili pisani upiti, prigovori, obavijesti, zamolbe, pohvale i sugestije krajnjih kupaca; primljenih poštom, elektromičkom poštom, telefaksom, kao i odgovori nadležnih službi na iste u okviru evidencije izlazne pošte. Osim navedenog, evidencijski su posebno vođeni samo prigovori i reklamacije krajnjih kupaca kućanstva sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, kojima se po primitku svakog konkretnog prigovora odmah potvrđivao primitak prigovora, te u zakonskom roku dostavljao odgovor. U svakom pojedinačnom slučaju krajnjim kupcima dostavljani su odgovori u primjerenom roku, odnosno što je moguće prije, u konačnici poštujući rokove određene Zakonom o zaštiti potrošača i Općim uvjetima opskrbe plinom. Osim što su se kupci obraćali 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, za tim upitima za promjene na strani krajnjeg kupca, kao i zamolbama za dostavu uplatnica, odnosno računa, tokom 2016. godine ostvaren je veliki broj kontakata sa krajnjim kupcima kod sklapanja ugovora o opskrbi plinom sa krajnjim kupcima kućanstvo. U tom je dijelu kupcima putem više telefonskih linija i adresa elektroničke pošte bilo omogućeno da u kratkom roku dobiju sve potrebne informacije i objašnjenja vezano na ugovoranje opskrbe, a svi pisani upiti evidencijski su praćeni. Tokom 2016. godine najčešći načini ostvarivanja komunikacije s kupcima bio je putem telefona, u kojem djelu su kupcima svakodnevno od 7,00 do 15,00 sati dostupni radnici MEDIMURJE-PLINA putem više telefonskih linija, opskrba plinom kućanstava i opskrba plinom poduzetništva, te putem elektroničke pošte. Najveći broj elektroničke pošte upućen je na službeni e-mail MEDIMURJE-PLINA medijmurje-plin@medijmurje-plin.hr, te na više adresa elektroničke pošte u opskrbi poduzetništva i opskrbi kućanstava. Putem web stranice MEDIMURJE-PLINA kupci su tokom cijele 2016. godine koristili on-line dostavu stanja plinomjera, a krajnji kupci poduzetništvo, također on - line, nakon izvršene prijave korisnika, mogućnost preuzimanja računa za opskrbu prirodnim plinom.

## SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

U kontekstu kvalitete usluge Društvo vodi računa o transparentnosti poslovanja, te pravovremeno objavljuje sve potrebne i važne informacije, kao i podatke o poslovanju, putem web stranice MEDIMURJE-PLINA. Usklađenost sa zakonima i pratećim propisima, kao i donijeti Etički kodeksi, dio su društveno odgovornog odnosa Društva prema krajnjim kupcima. Razvijen je koncept upravljanja i stvaranja partnerskog odnosa s kupcima, a Društvo dostupno krajnjem kupcu za sve potrebne informacije i upite. Odnos s krajnjim kupcima ostvaruje se i objavom zakonske regulative, dostupnošću informacija o visini reguliranih cijena plina, cjenika nestandardnih usluga, informacija o kvaliteti plina, a isto tako omogućen je informativni izračun vrijednosti utrošenog plina korištenjem kalkulatora za izračun vrijednosti potrošnje. Informacije o reguliranim cijenama opskrbe plinom objavljujane su i u tjednim lokalnim novinama, dostupnim kupcima.

Kroz objavu uvjeta za opskrbu prirodnim plinom krajnji su kupci bili upoznati sa uvjetima opskrbe kupaca na tržištu plina, dok su u dijelu opskrbe plinom u obvezi javne usluge kupcima bile dostupne sve informacije bitne za ugovoranje opskrbe i plaćanja utrošenog plina. U aktivnostima ostvarivanja što kvalitetnije i transparentnije komunikacije, pisanim obavijestima dostavljenim direktno do kupaca, kupci su pravovremeno bili upoznati s uvjetima opskrbe plinom. MEDIMURJE-PLIN opskrbu plinom po tržišnim principima obavlja na području cijele Republike Hrvatske, te je obzirom na manju fizičku dostupnost za krajnje kupce izvan Međimurja, u ostvarenju kvalitete usluge opskrbe plinom u tom dijelu naglasak stavljen na komunikaciju putem telefona i elektroničke pošte, u dijelu ugovornih uvjeta, operativnih pitanja, ali i održavanju sastanaka u smjeru kvalitetnijeg pružanja svih potrebnih informacija. Dostupnost kupcima bila je ostvarena i kroz djelovanje Povjerenstva za reklamacije potrošača kao drugostupanjskog tijela koje u roku od 30 dana po primitku reklamacije odgovara potrošaču. U toku 2016. godine Povjerenstvo je u dijelu opskrbe plinom zaprimilo pet reklamacija koje su sve bile odbijene.

U istom smjeru ostvarivanja dostupnosti i komunikacije, kao i što kvalitetnijeg odnosa sa krajnjim kupcima, preuređen je postojeći ured i prostor blagajne Društva. MEDIMURJE-PLIN od uvijek svojim kupcima omogućuje plaćanje računa za isporučeni plin na blagajni Društva, što je istovremeno svakodnevni prvi kontakt kupca sa Društvom, te je uvođenjem novog načina organizacije rada prodajnih mjesta blagajne, kao i odvajanjem komercijalnog dijela komunikacije s kupcima od samih uplata, kvaliteta usluge opskrbe plinom podignuta na višu razinu. U okviru komercijalnog dijela na "blagajni" kupcima je omogućeno sklapanje i raskidanje ugovora, podnošenje zahtjeva za promjenama na strani kupaca i provođenje istih prilikom promjene vlasništva, javljanje stanja plinomjera, dobivanja informacija o stanju dugovanja, davanje naloga za uključenje plina, kao i podnošenje pisanih upita ili prigovora vezanih na račune, odnosno uslugu opskrbe.

Na ulaznoj web stranici MEDIMURJE-PLINA nalazi se besplatni telefonski broj dostupan 24 sata dnevno, te isti broj kupci mogu besplatno koristiti u komunikaciji sa MEDIMURJE-PLINOM, kako u dijelu distribucije plinom, kao i u opskrbi plinom. Nastavno na navedeno, obzirom da MEDIMURJE-PLIN obavlja i djelatost distribucije plinom, putem web stranice novi buduću potrošači plina upoznati su sa uslugama operatora distribucijskog sustava, odnosno mogu preuzimati sve tipске obrasce potrebne za priključenje na plin. Kroz pružanje informacije o korištenju plina, naglaskom na učinkovitosti i sigurnosti korištenja plina, prije početka zime i nove sezone grijanja, MEDIMURJE-PLIN je bio uključen u 2016. godine tekstem u lokalnim tjednim novinama, čime sudjelujemo u edukaciji kupaca.

## 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

290

Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana

286

Udio prema općem standardu

98,6%

## Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

44

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

44

Udio prema općem standardu

100,0%

R.br.	ZAHTEJEV 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 zahtjeva 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 zahtjeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)