

**GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2017. GODINU prema članku 43. stavku 3. Općih uvjeta opskrbe plinom**

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Naziv energetskog subjekta:                                  | MEDIMURJE-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:   | <a href="mailto:medjimurje-plin@medjimurje-plin">medjimurje-plin@medjimurje-plin</a> |

**POPIS PRILOGA:**

**II. KVALITETA USLUGE**



Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Nenad Hranilović, mag.oec.

U \_ Čakovcu, 18.04.2018.

## 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:

MEDIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec vrši opskrbu prirodnim plinom na području cijele Republike Hrvatske, što svakako potvrđuje da MEDIMURJE-PLIN ispunjava zahtjeve kvalitete usluge opskrbe plinom omogućavajući krajnjim kupcima unutar komercijalnih zahtjeva kvalitete opskrbe plinom visoku razinu usluge. Odnosi s krajnjim kupcima u opskrbi plinom, odnosno rezultati međusobne komunikacije, osnova su praćenja kvalitete usluge opskrbe plinom. Rezultati vođene komunikacije s kupcima preventivno se održavaju kroz povratne informacije kupaca u vidu primljenih pisanih upita, prigovora koji se mogu podnijeti putem pošte, telefona, elektroničkom poštom ili u poslovnim prostorima, te putem reklamacija, zamolbi, obavijesti, te prijedloga i seugestija kupaca, zatim kroz direktnu usmenu komunikaciju, te u konačnici sklapanjem ugovora o opskrbi plinom.

I u 2017. godini sama komunikacija sa kupcima odvijala se na više načina: telefonom, telefaksom, elektroničkom poštom, osobnim kontaktom, pisanom korespondencijom putem pošte, reklamnim materijalom, kao i tekstovima u tjednim novinama. Najčešći načini ostvarivanja komunikacije bila je svakodnevna direktna usmena komunikacija, te putem telefona svakodnevno od 7,00 do 15,00 na više telefonskih linija, u okviru opskrbe plinom kućanstava i opskrbe plinom poduzetništva, uz omogućenu komunikaciju i 0-24 svaki dan. Najveći dio upita odnosio se na provjeru stanja na računima za opskrbu plinom, iznose dugovanja, načine i mogućnosti plaćanja, promjene korisnika zbog promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti za promjenu, te na upite i komunikaciju vezano na ugovaranje opskrbe plinom. Drugi zastupljeni vid komunikacije je putem elektroničke pošte, pri čemu se uz elektroničku poštu upućenu na službeni e-mail MEDIMURJE-PLINA medjimurje-plin@medjimurje-plin.hr, najveći dio odnosio na elektroničku poštu upućenu na više otvorenih adresa u opskrbi poduzetništva, te u opskrbi plinom kućanstava. Sva primljena e-pošta sustavno se prati u okviru svake stručne službe, odnosno od strane djelatnika nositelja adrese elektroničke pošte, te se na iste povratno odgovara u što kraćem roku, bilo putem elektroničke pošte, bilo pisanim putem poštom. Status "neodgovaranja" na primljenu elektroničku poštu imaju mejlovi koji se odnose na on-line dostavu stanja brojala od strane kupaca. Uz navedeno, komunikacija s kupcima je otvorena kroz donijeti Etički kodeks MEDIMURJE-PLINA, te prema Zakonu o pravu na pristup informacijama, u okviru čega je u toku 2017. godine u opskrbi plinom zaprimljen samo jedan zahtjev za pristup informacijama.

Navedeno se sustavno pratilo putem evidencije ulazne pošte, dok su odgovori praćeni u okviru evidencije izlazne pošte, upućeni krajnjim kupcima u primjerenom roku, poštujući propisane rokove zakonskim i podzakonskim propisima. Osim navedenog, evidencijski su posebno vođeni samo prigovori i reklamacije krajnjih kupaca fizičkih osoba sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, kojima se potvrđuje primitak prigovora, te im se u zakonskom roku od 15 dana dostavlja odgovor. U toku 2017. godine u djelu opskrbe prirodnim plinom bilo je zaprimljeno takvih 84 prigovora, od kojih se najveći dio odnosio na prigovore vezane na dugovanja. Dostupnost kupcima također je ostvarena i kroz djelovanje Povjerenstva za reklamacije potrošača kao drugostupanskog tijela koje je u roku od 30 dana po primitku reklamacije dostavom odluke Povjerenstva odgovaralo potrošačima. U toku 2017. godine Povjerenstvo je u dijelu opskrbe plinom zaprimilo 12 reklamacija koje su sve bile odbijene. Osim predmetnih prigovora, ostala komunikacija s kupcima kućanstvo odnosila se zamolbe za dostavu podataka o potrošnji, upite vezane na promjene korisnika, upite o stanju dugovanja, obavijesti o uplatama. Najveći dio pisane komunikacije sa krajnjim kupcima poduzetništvo odnosio se na zahtjeve za dostavom salda konti kartica, za preslikama računa i obračuna kamata, dok se tek manji dio odnosio na komunikaciju vezanu na dugovanje.

Direktna usmena komunikacija s kupcima i to kućanstvom u najvećem dijelu vođena je u prostorima blagajne Društva, u komercijalnom dijelu, gdje je kupcima je omogućeno sklapanje i raskid ugovora o opskrbi plinom, podnošenje zahtjeva za promjenama na strani kupaca i provođenje istih prilikom promjene vlasništva, javljanje stanja plinomjera, dobivanje informacija o stanju dugovanja, davanje naloga za uključenje plina, kao i podnošenje pisanih upita ili prigovora vezanih na račune, odnosno uslugu opskrbe.

Vid komunikacije također je ostvaren pružanjem informacija na web stranici MEDIMURJE-PLINA, kao i u procesima ugovaranja opskrbe plinom pri čemu su pisanim putem, popratnim obavijestima krajnji kupci dodatno obaviješteni o osnovnim elementima opskrbe, te brojevima telefona i konkretnim elektroničkim adresama na kojima mogu pravovremeno primiti sve informacije i obrazloženja ugovornih uvjeta.

## 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 kodeks, dio su društveno odgovornog odnosa Društva prema krajnjim kupcima. Razvijen je koncept upravljanja i stvaranja partnerskog odnosa s kupcima, a Društvo je dostupno krajnjem kupcu za sve potrebne informacije i upite. Odnos s krajnjim kupcima ostvaruje se i objavom zakonske i podzakonske regulative, dostupnošću informacija o ugovornim uvjetima opskrbe plinom, visini reguliranih cijena plina, cjenika nestandardnih usluga, informacija o kvaliteti plina, a isto tako i nadalje je omogućen informativni izračun vrijednosti utrošenog plina korištenjem kalkulatora za izračun vrijednosti potrošnje. U tom smjeru tokom 2017. godine kontinuirano se radilo na ostvarivanju što uspješnije poslovne komunikacije s kupcima s nagaskom na direktnoj, usmenoj komunikaciji, prvenstveno kod sklapanja ugovora o opskrbi plinom. U tom dijelu poduzete su i aktivnosti na komunikaciji putem tiskanih medija, tjednih novina, kao i putema letaka u smjeru točnog, pravodobnog i jasnog informiranja kupaca.

Uz aplikaciju putem koje su krajnji kupci poduzetništvo, nakon registracije mogli preuzeti i on-line račune za opskrbu prirodnim plinom koji su im dostavljeni i poštom, što je utjecalo na brzinu dostave informacije o potrošnji plina, krajem 2017. godine započele su pripreme za uvođenje e-računa što je dovršeno početkom 2018. godine. Kupci sada nakon prijave, odnosno registracije, putem web stranice MEDIMURJE-PLINA mogu preuzimati e-račun (veliki broj prijavljenih kupaca korisnika e-računa u vrlo kratkom roku pozitivan je dokaz poduzetih aktivnosti na samostalnom uvođenju e-računa i prije zakonskih rokova primjene) čime je obzirom na prednosti korištenja e-računa ostvarena viša razine kvaliteta usluge opskrbe plinom.

Kroz pružanje informacije o korištenju plina, naglaskom na učinkovitosti i sigurnosti korištenja plina, prije početka zime i nove sezone grijanja, MEDIMURJE-PLIN je 2017. godine bio uključen tekstem o lokalnim tjednim novinama, čime sudjelujemo u edukaciji kupaca.

MEDIMURJE-PLIN će i tokom 2018. godine poduzimati aktivnosti na kvaliteti opskrbe plinom, u čemu ćemo se posebno usredotočiti na provođenje sustava e-računa u cijelosti (izlaznih i ulaznih računa), edukaciju kupaca za sustav e-računa, uvođenje on-line aplikacije i za krajnje kupce kućanstvo u smjeru unapređenja komunikacije s kućanstvima putem informacijske platforme, te na kontinuitet u stečenom kvalitetnom odnosu i suradnji sa kupcima, pri čemu će se poseban naglasak staviti na prilagodu odredbi opće uredbe o zaštiti podataka, GDPR, na poslove u zaštiti podataka kupaca. Djelovanje će biti izraženo i u aktivnom sudjelovanju pri donošenju regulative na tržištu plina u smjeru poboljšanja kvalitete opskrbe plinom za krajnje kupce i kroz taj vid.

## Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

264

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

237

Udio prema općem standardu

89,8%

## Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

34

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

28

Udio prema općem standardu

82,4%