

MEĐIMURJE-PLIN d.o.o.  
Čakovec, Obrtnička 4  
OIB 29035933600

Na temelju Općih uvjeta opskrbe plinom kao opskrbljivač plinom objavljujemo

## GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2018. GODINU

### *Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom*

MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec kao opskrbljivač plinom sustavno održava kvalitetu usluge opskrbe prirodnim plinom krajnjih kupaca na području cijele Republike Hrvatske, omogućujući kupcima visoku razinu usluge. Povratne informacije o ostvarenoj kvaliteti opskrbe plinom kroz kvalitetu usluge, kvalitetu plina i pouzdanost isporuke, proizlaze iz međusobne komunikacije s krajnjim kupcima te su iste temelj sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom.

Transparentnost poslovanja Društva jedan je od elemenata kvalitete usluge kao i društveno odgovornog poslovanja i odnosa prema kupcima te pristupom web stranici MEĐIMURJE-PLINA, <https://medjimirje-plin.hr/> krajnji kupci dobivaju informacije o Društvu; osnovne kontakt podatke, telefone i e-mail adrese, putem kojih mogu ostvariti usmenu i pisanu komunikaciju, zatim podatke o poslovanju (organizacija rada, planiranje i izvještavanje, financijska transparentnost), te sve bitne informacije o kvaliteti plina, postupku priključenja na plin, ugovornim odnosima opskrbe plinom, kao i popratnim tipskim obrascima za pojedinu pruženu uslugu. Objavom zakonske i podzakonske regulative na području plina, kao i propisa iz područja koja su usko vezana na energetiku, te objavom cijena nestandardnih usluga i reguliranih djelatnosti u vidu visina tarifnih stavaka, krajnjim su kupcima dostupne informacije bitne za procese opskrbe plinom. Predmetne se informacije, kao i tipski obrasci, ažuriraju redovito, u skladu s donošenjem nove regulative, kao i rokovima određenim propisima u plinu te ostalim područjima koja čine ukupno poslovanje Društva (financije, javna nabava, pristup informacijama, ....).

Putem web stranice MEĐIMURJE-PLINA omogućena je on-line dostava stanja brojila od strane kupaca, koju u najvećem dijelu koje koriste kupci u kategoriji kućanstava. U okviru navedenog, osim dostave očitanog stanja, krajnjim je kupcima omogućeno da upisuju „komentare“ koji on-line dostavom direktno dolaze do nadležne službe koja iste obrađuje te poduzima odgovarajuće aktivnosti ako su iste potrebne/ili na iste odgovara/ ili komentare prihvata kao povratnu informaciju kupaca o pruženoj kvaliteti usluge. U toku 2018. godine ovakvim načinom dostave očitanja krajnji su se kupci koristili 2799 puta.

Uz navedenu aplikaciju, za krajnje kupce poduzetništvo tokom 2018. godine bila je dostupna i on-line aplikacija za preuzimanje račune za isporučeni plin, koji su krajnjim kupcima dostavljeni i poštom, no on-line preuzimanjem registriranim su korisnicima u kratkom roku bile dostupne informacije o potrošnji plina odnosno iznosu računa. Također, putem web stranice MEĐIMURJE-PLINA, omogućena je prijava i registracija za korištenje e-računa. Krajnjim kupcima kućanstvo dostupan je za korištenje i kalkulator informativnog izračuna vrijednosti utrošenog plina.

Kvaliteta usluge opskrbe plinom tokom 2018. godine održavala se i kroz rezultate vođene komunikacije s kupcima prirodnog plina, odnosno kroz povratne informacije kupaca primljene:

- direktnom usmenom međusobnom komunikacijom,
- pisom korespondencijom,
- komunikacijom u dijelu sklapanja ugovora o opskrbi plinom.

Navedeno se za 2018. godinu odnosi na primljene pisane upite, prigovore odnosno reklamacije, zamolbe, obavijesti, kao i prijedloge te sugestije krajnjih kupaca, uz usmenu komunikaciju s radnicima MEĐIMURJE-PLINA. Osim navedenog, komunikacija s krajnjim kupcima ostvarena je putem tekstova u tjednim novinama, kao i popratnim obavijestima u sklopu ugovaranja, upućenih konkretno svakom pojedinom kupcu.

U 2018. godini najčešći načini ostvarivanja komunikacije bila je svakodnevna direktna usmena komunikacija, te putem telefona svakodnevno od 7,00 do 15,00 na više telefonskih linija, uz omogućenu komunikaciju 0-24 svaki dan. Osim telefonskog broja 040/396-279 kao kontakt telefona MEĐIMURJE-PLINA (tajništvo i ured direktora), besplatnog telefona 0800/202-033, u okviru opskrbe plinom kućanstava i opskrbe poduzetništva postoje zasebne telefonske linije za kontakt s kupcima. Kako bi krajnji kupcu bili upoznati gdje i kome se mogu obratiti, na računima za isporučeni plin navedeni su direktni telefonski brojevi, ovisno o kojoj se kategoriji kupaca radi.

U prostorima blagajne Društva krajnji kupci mogu bez naknade plaćati račune za potrošnju plina, pri čemu su za njih dostupne tri blagajne uz komercijalni dio. Upravo u tom dijelu ostvaren je najveći dio usmene direktnе komunikacije s kupcima kućanstvo obzirom da je kupcima omogućeno da tu riješe i dobiju odgovore gotovo na sva pitanja vezana na ugovaranje opskrbe plinom te trošenje plina; sklapanje i raskid ugovora o opskrbi plinom, podnošenje zahtjeva za promjenama na strani kupaca i provođenje istih prilikom promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti za promjene, izmjene matičnih podataka, zatim javljanje stanja plinomjera, dobivanja informacija o stanju dugovanja, mogućnosti podmirenja dugovanja i plaćanja računa, isključenju odnosno nastavku isporuke plina, kao i podnošenje pisanih upita ili prigovora vezanih na račune i potrošnju plina, odnosno uslugu opskrbe.

Komunikacije putem telefaksa u dijelu opskrbe plinom gotovo da i nije bilo tokom 2018. godine, dok je vid komunikacije putem elektroničke pošte drugi zastupljeni komunikacijski kanal, pri čemu se, uz elektroničku poštu upućenu na službeni e-mail MEĐIMURJE-PLINA medjimurje-plin@medjimurje-plin.hr, najveći dio odnosi na elektroničku poštu upućenu na više otvorenih adresa u opskrbi poduzetništva i opskrbi kućanstva. Elektronička se pošta sustavno pratila u okviru svake stručne službe, odnosno od strane djelatnika nositelja adrese elektroničke pošte, te se na iste povratno odgovaralo u što kraćem roku, bilo putem elektroničke pošte, bilo pisanim putem poštom.

U dijelu sveukupne pisane korespondencije s kupcima, ista primljena putem pošte u 2018. godini obuhvatila je najmanji dio u načinu komunikacije.

U toku 2018. godine, sagledavši ukupnu pisanu korespondenciju upućenu od strane krajnjih kupaca, u kategoriji kućanstvo najveći se dio odnosi na upite o stanju – iznosu dugovanja te mogućnostima plaćanja (27 %); reklamacije/prigovore na račune, iznose dugovanja, primljene opomene (29 %); zatim na dopise kao zamolbe za dostavom podataka o potrošnji, ponovnom dostavom računa za plin (19 %), te upite vezane za promjenom korisnika zbog promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti za promjenu (10%), dok se ostali dio komunikacije odnosi na upite i komunikaciju vezano na ugovaranje opskrbe plinom, informacije o ugovorima/cijenama, kao i mogućnostima dostave računa.

Sva se korespondencija sustavno pratilo putem evidencije ulazne pošte, dok su odgovori praćeni u okviru evidencije izlazne pošte, upućeni krajnjim kupcima u primjerenom roku, poštajući propisane rokove zakonskim i podzakonskim propisima.

Kod krajnjih kupaca poduzetništvo komunikacija se odvijala prvenstveno putem elektroničke pošte, a upiti su se gotovo u stopostotnom dijelu odnosili na zahtjeve za dostavom salda konti kartica, otvorenih stavaka, preslika računa/kamata.

Osim navedenog, evidencijski su posebno vođeni samo prigovori krajnjih kupaca – potrošača fizičkih osoba sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, kojima se po potvrđivanju primitka prigovora u zakonskom roku od 15 dana dostavljao odgovor. U toku 2018. godine u djelu opskrbe prirodnim plinom bilo je zaprimljeno 36 prigovora, što u odnosu na prošlu 2017. godinu smanjene za oko 60%. Najveći se dio prigovora odnosio na dugovanja krajnjih kupaca, bilo putem prigovora na primljene opomene, iznosa i razdoblja dugovanja, dok su prigovori kao reklamacije računa/obračuna potrošnje plina obuhvaćaju gotovo sve preostale prigovore. Dostupnost kupcima također je ostvarena i kroz djelovanje Povjerenstva za reklamacije potrošača kao drugostupanjskog tijela koje je u roku od 30 dana po primitku reklamacije dostavom odluke Povjerenstva odgovaralo potrošačima. U toku 2018. godine Povjerenstvo je u dijelu opskrbe plinom zaprimilo i rješavalo 3 reklamacije koje su sve bile odbijene.

#### *Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom (opći standardi kvalitete opskrbe)*

##### Aktivnost – Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom)

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	397
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je	390
prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	98,24%
Udio prema općem standardu	

##### Aktivnost – Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge)

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	3
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je	3
prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	100%
Udio prema općem standardu	

##### Aktivnost – Ispravljanje računa za opskrbu krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom)

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	31
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	23
Udio prema općem standardu	74,19%

#### *Kvaliteta plina*

Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom kvaliteta plina obuhvaća tehničke zahtjeve kvalitete opskrbe plinom čijim poštivanjem operator plinskog sustava osigurava korisniku sustava ili krajnjem kupcu usklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina propisanom u Općim uvjetima. Utvrđivanje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav, koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, obveza je operatora transportnog sustava (Mrežna pravila plinskog distribucijskog sustava), a provodi se sukladno odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava. Izvještaje o kvaliteti prirodnog plina odnosno parametre kvalitete plina objavljuje na svoj web strani operator transportnog sustava <http://www.plinacro.hr/default.aspx?id=106> i operator distribucijskog sustava [https://medjimirje-plin.hr/distribucija\\_novosti.html](https://medjimirje-plin.hr/distribucija_novosti.html).

#### *Samostalno provedene mjere:*

U kontekstu kvalitete usluge opskrbe plinom odnosno što kvalitetnijeg rada i što uspješnije komunikacije s krajnjim kupcima, tokom 2018. godine, iako su krajnjim kupcima bili dostupni razni načini komunikacije, u okviru svih aktivnosti opskrbe prirodnim plinom pokušalo se najviše direktno usmeno komunicirati s krajnjim kupcima i u tom pogledu biti uvijek dostupan krajnjim kupcima. U tom je smjeru provedena i reorganizacija rada u prostorima blagajne krajem 2017. godine koja je u potpunosti došla do izražaja ove godine, gdje je odvajanjem komercijalnog dijela, posebnog dostupnog kupcima, ubrzana i olakšana usmena komunikacija.

Osim navedenog, uz naglasak na transparentnosti poslovanja opskrbe plinom, poduzete su i aktivnosti informiranja kupaca putem tiskanih medija, kao i edukacije kupaca informacijama o sigurnom i učinkovitom korištenju plina.

Uveden u potpunosti sustav izdavanja e-računa, dostupan na pristupačan i jasan način svim kupcima (poduzetništvo).

Za pružanje kvalitetnije usluge opskrbe plinom, što je i jedan od elementa konkurentnosti u okviru tržišta plina cijele Republike Hrvatske, MEĐIMURJE-PLIN će tokom 2019. godine poduzimati aktivnosti na kvaliteti opskrbe plinom i to ključnom aktivnošću – odnosom prema krajnjem kupcu u svim elementima pružanja usluge. U tom smjeru, u okviru aktivnosti, ove će godine biti u cijelosti implementiran sustav e-računa (izlaznih i ulaznih, u dva formata), dok će se za krajnje kupce kućanstvo, obzirom na iskazani interes, u smjeru brže komunikacije raditi na informatičkom rješenju nove platforme kako bi i toj kategoriji kupaca računi bili dostupni putem on-line aplikacije.

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.

Čakovec, 01.04.2019. godine



Direktor:

Nenad Hranilović, mag.oec.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Hranilović", is written over the text "Nenad Hranilović, mag.oec.".