

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 2019. GODINU

Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec kao opskrbljivač plinom sustavno održava i kontinuirano poboljšava kvalitetu usluge opskrbe prirodnim plinom krajnjih kupaca na području cijele Republike Hrvatske. 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.

Kvaliteta usluge opskrbe plinom tokom 2019. godine održavala se kroz povratne informacije kupaca primljene:

- direktnom usmenom međusobnom komunikacijom,
- pisanim korespondencijom,
- komunikacijom u dijelu sklapanja ugovora o opskrbi plinom,
- u okviru zahtjeva, upita, prigovora odnosno reklamacija, zamolbi, obavijesti, kao i prijedloga te sugestija krajnjih kupaca.

U 2019. godini najčešći načini ostvarivanja komunikacije bila je svakodnevna direktna usmena komunikacija, što se prvenstveno odnosni na krajnje kupce kućanstvo, te putem telefona svakodnevno od 7,00 do 15,00 na više telefonskih linija, uz omogućeno javljanje i odaziv 0-24 svaki dan. Uz telefonski broj 040/396-279 kao kontakt telefon MEĐIMURJE-PLINA (tajništvo i ured direktora), besplatnog telefona 0800/202-033, zasebne telefonske linije za kontakt s kupcima postoje u okviru opskrbe plinom kućanstava i opskrbe poduzetništva. S istima su krajnji kupci upoznati putem računa za isporučeni plin na kojima su navedeni direktni telefonski brojevi, ovisno o kojoj se kategoriji kupaca radi (kućanstvo/poduzetništvo).

U prostorima blagajne Društva krajnjim kupcima kućanstvo omogućeno je plaćanje računa za potrošnju plina bez naknade, pri čemu su za njih dostupne tri blagajne uz komercijalni dio. Uz navedeno, plaćanje računa može se izvršiti i putem platomata. U okviru blagajne odnosno komercijalnog dijela ostvaren je najveći dio usmene direktne komunikacije s kupcima kućanstvo obzirom da tu kupci mogu dobiti sve potrebne informacije te rješavati zahtjeve, upite i reklamacije, vezano na ugovaranje opskrbe plinom, uslugu opskrbe plinom i potrošnju plina: sklapanje i raskid ugovora o opskrbi plinom, provođenje zahtjeva za promjenama na strani kupaca prilikom promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti za promjene uz predočenje odgovarajuće dokumentacije, izmjene matičnih podataka, prijava stanja plinomjera očitanog od strane krajnjeg kupca, informacije o stanju dugovanja i mogućnostima podmirenja dugovanja te plaćanja računa, isključenju odnosno nastavku isporuke plina, podnošenje pisanih upita ili prigovora vezanih na račune i potrošnju plina, odnosno uslugu opskrbe, informacije o cijeni prirodnog plina, ispravak računa/obračuna potrošnje plina/utvrđenog stanja plinomjera.

Tokom 2019. godine komunikacije putem telefaksa u dijelu opskrbe plinom gotovo da i nije bilo, dok je korespondencija putem elektroničke pošte drugi zastupljeni komunikacijski kanal, pri čemu se, uz poštu upućenu na službeni e-mail MEĐIMURJE-PLINA: medjimirje-plin@medjimirje-plin.hr, najveći dio odnosio 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. Na pisano korespondenciju s kupcima primljenu putem pošte u 2019. godini odnosi se manji dio.

U toku 2019. godine, sagledavši ukupnu pisanu korespondenciju upućenu od strane krajnjih kupaca, u kategoriji kućanstvo najveći se dio odnosio na upite o stanju – iznosu dugovanja te mogućnostima plaćanja (29%); na dopise kao zamolbe za dostavom podataka o potrošnji, ponovnom dostavom računa za plin (19%), reklamacije/prigovore na račune, iznose dugovanja, primljene opomene (17 %); upite vezane za promjenom korisnika zbog promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti za promjenu (14,5%), obavijesti o uplati (12,9%) dok se ostali dio komunikacije odnosio na upite i komunikaciju vezano na ugovaranje/raskid opskrbe plinom, informacije o ugovorima/cijenama, mogućnostima dostave računa elektroničkom poštom/plaćanja putem SEPA.

Korespondencija se pratila putem evidencije ulazne pošte, dok su odgovori praćeni u okviru evidencije izlazne pošte, upućeni krajnjim kupcima u primjerenoj roku, poštujući propisane rokove zakonskim i podzakonskim propisima.

Kod krajnjih kupaca poduzetništvo komunikacija se odvijala prvenstveno putem elektroničke pošte te običnom poštou, a upiti su se gotovo u najvećem dijelu odnosili na ugovaranje opskrbe plinom, promjene na strani krajnjeg kupca, račune/ispravak računa za isporučeni plin, te zahtjeve za dostavom salda konti kartica, otvorenih stavaka, preslika računa, dostave podataka o utrošenoj količini plina.

U okviru praćenja, posebno su evidencijski 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 2019. godine u djelu opskrbe prirodnim plinom bilo je zaprimljeno 32 prigovora. Dostupnost kupcima na izjavljivanje prigovora/reklamacija ostvarena je također 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 2019. godine Povjerenstvo je u djelu opskrbe plinom zaprimilo i rješavalo 2 reklamacije koje su bile odbijene odnosno odbačene.

Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom (opći standardi kvalitete opskrbe)

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	311
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je	272
prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	
Udio prema općem standardu	87,46%

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	0
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je	0
prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	0 %

Udio prema općem standardu

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	37
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	30
Udio prema općem standardu	81,08%

Aktivnost – Ispravljanje računa za opskrbu plinom na zahtjev krajnjeg kupca

(opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge)	
Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	0
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	0
Udio prema općem standardu	0 %

Transparentnost poslovanja Društva jedan je od elemenata kvalitete usluge, kao i društveno odgovornog poslovanja te odnosa prema kupcima – potrošačima plina. Pristupom web stranici MEĐIMURJE-PLINA, <https://medjimurje-plin.hr/>, krajnji kupci dobivaju informacije o Društvu; kontakt podatke, telefone i adrese elektroničke pošte, podatke o poslovanju (organizacija rada, planiranje i izvještavanje, finansijska 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,).

Osim navedenog, putem web stranice MEĐIMURJE-PLINA omogućena je i krajnjim kupcima i direktna komunikacija on-line dostavom stanja brojila od strane kupaca, koju u najvećem dijelu koriste kupci u kategoriji kućanstava, u okviru čega je omogućen upis „komentara-primjedbi-sugestija“ što dolazi direktno do nadležne službe koja iste obrađuje te poduzima odgovarajuće aktivnosti ako su iste potrebne/ili na iste odgovara/ ili komentare prihvaća kao povratnu informaciju kupca o pruženoj kvaliteti usluge. U toku 2019. godine ovakvim načinom dostave očitanja krajnji su se kupci koristili 3350 puta.

Krajnjim kupcima kućanstvo dostupan je kalkulator informativnog izračuna vrijednosti utrošenog plina. Uz navedenu aplikaciju, za krajnje kupce poduzetništvo dostupna je i on-line aplikacija za račune za isporučeni plin te pristup podacima o mjernom mjestu, stanju brojila, potrošnji plina kao i kartici kupca.

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 sastavu i kvaliteti prirodnog plina odnosno podatke o kvaliteti plina i ogrjevnim vrijednostima za izračun energije isporučenog plina objavljuje na svoj web strani operator transportnog sustava <http://www.plinacro.hr/default.aspx?id=106> i operator distribucijskog sustava https://medjimurje-plin.hr/distribucija_novosti.html.

Samostalno provedene mjere:

Poduzete su aktivnosti informiranja kupaca putem tiskanih medija, kao i edukacije kupaca o sigurnom i učinkovitom korištenju plina te energetskoj učinkovitosti u okviru potrošnje plina, što će se nastaviti i dalje. Za pružanje kvalitetnije usluge opskrbe plinom, što je i jedan od elementa konkurentnosti u okviru tržista plina, MEĐIMURJE-PLIN će se i tokom 2020. godine usredotočiti na ključnu aktivnost – odnos prema krajnjem kupcu u svim elementima pružanja usluge. U tom djelu naglasak je na informacijskom sustavu podrške procesima opskrbe i odnosu s krajnjim kupcima u vidu što lakše dostupnosti podataka te brže i neposrednije komunikacije: planirano razvijanje nove platforme za kućanstvo - dostava računa elektroničkom poštom ili preuzimanje putem on-line aplikacije.

Sve aktivnosti u Društvu kontinuirano su usredotočene na unapređivanje kvalitete poslovanja te ispunjenje očekivanja i potreba krajnjih kupaca.

Čakovec, 20.03.2020. godine

