

Na temelju Općih uvjeta opskrbe plinom kao opskrbljivač plinom objavljujemo

## **GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2020. GODINU**

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

Kvalitetu opskrbe plinom MEĐIMURJE-PLINA za 2020. godinu sagledamo kroz specifičnost ove poslovne godine zbog epidemije COVID-19 koja je obilježila i najbitniji dio kvantificiranja kvalitete opskrbe, kvalitetu usluge i odnos s krajnjim kupcima. Odgovornost prema krajnjim kupcima i radnicima Društva, poduzete aktivnosti u očuvanju njihovog zdravlja i sigurnosti, kao i informiranost te kontinuirana komunikacija, temelj su poslovanja Društva u 2020. godini i međusobnog odnosa s krajnjim kupcima u kojem su povratno dobivene informacije kao osnova ovog godišnjeg izvješća.

MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec opskrbljuje prirodnim plinom krajnje kupce, kućanstvo i poduzetništvo, na području cijele Republike Hrvatske. Kupcima na području Međimurske županije uvijek je omogućena neposredna osobna komunikacija u kontaktu s radnicima na blagajni Društva te u okviru stručnih službi. Epidemija COVID-19 promijenila je način komunikacije, te je ista u 2020. godini, sukladno mjerama i preporukama Kriznog stožera i Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, bila usmjerena na komunikaciju telefonom, elektroničkom poštom te pisanim putem, dok je neposredni kontakt sveden na najmanju moguću mjeru. Time je očuvano zdravlje kupaca i radnika, a odgovoreno je na sve upite, prigovore, zamolbe i zahtjeve, obavijesti, kao i prijedloge krajnjih kupaca.

Vezano na navedeno, u 2020. godini najzastupljeniji način komunikacije bio je putem telefona. U okviru stručnih službi MEĐIMURJE-PLINA postoji više telefonskih linija na kojima su radnici Društva dostupni radnim danom od 7,00 do 15,00, uz omogućeno javljanje i primitak poziva 0-24 sata putem besplatnog telefona 0800/202-033. Uz navedenu besplatnu liniju, glavni telefonski brojevi su 040/296-279 kao kontakt telefon MEĐIMURJE-PLINA (tajništvo i ured direktora) te zasebne telefonske linije za kontakt s krajnjim kupcima kućanstvo i krajnjim kupcima poduzetništvo. U svrhu informiranja krajnjih kupaca te jednostavnijeg i bržeg ostvarivanja kontakta s odgovarajućom stručnom službom odnosno radnikom MEĐIMURJE-PLINA, na računima za uslugu opskrbe plinom navedeni su direktni telefonski brojevi, ovisno o kojoj se kategoriji kupaca radi (kućanstvo/poduzetništvo).

Korespondencija putem elektroničke pošte u 2020. godini u komunikaciji krajnjih kupaca ostvarena je u većoj razini u odnosu na prethodnu poslovnu godinu, iz razloga epidemije koronavirusa. Povećanje zastupljenosti e-pošte je najviše došla do izražaja kod krajnjih kupaca kućanstvo. Osim službene elektroničke pošte MEĐIMURJE-PLINA: medjimurje-plin@medjimurje-plin.hr, u Društvu je za krajnje kupce dostupan veći broj otvorenih adresa elektroničke pošte u opskrbi poduzetništva i opskrbi kućanstva. Takva se pošta sustavno pratila u okviru svake stručne službe odnosno nositelja adrese elektroničke pošte te se na istu povratno odgovaralo u što kraćem roku. Najčešće u roku od 2 radna dana povratno putem elektroničke pošte ili pisanim putem poštom u maksimalnom roku od 10 radnih dana, ovisno o vrsti zaprimljenih upita i zahtjeva krajnjih kupaca.

Na pisanu korespondenciju s kupcima primljenu putem pošte u 2020. godini odnosi se najmanji dio.

Osobna komunikacija s krajnjim kupcima bila je omogućena u prostorima blagajne Društva, načinom i postupanjem sukladno mjerama vezanim na epidemiju koronavirusa. Za plaćanje računa opskrbe plinom bez naknade krajnjim su kupcima kućanstvo bile dostupne dvije blagajne od tri postojeće zbog pridržavanja propisanog razmaka između kupaca. Plaćanje računa moglo se izvršiti i putem platomata što je u ovim specifičnim uvjetima dobro rješenje za naše kupce. U okviru komercijalnog dijela blagajne krajnji kupci kućanstvo mogu dobiti sve potrebne informacije te rješavati zahtjeve, upite i reklamacije, vezano na

ugovaranje opskrbe plinom, samu uslugu opskrbe plinom te 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 dokumentacija, izmjene matičnih podataka, prijava stanja plinomjera očitnog 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.

U 2020. godini, ukupna pisana korespondencija s krajnjim kupcima u kategoriji kućanstvo obuhvaćala je: upite o stanju – iznosu dugovanja te mogućnostima plaćanja (28%); dopisi, upite/zamolbe za dostavom podataka o potrošnji, dostavom računa za plin, mogućnostima plaćanja (18%), reklamacije/prigovore na račune (najvećim dijelom zbog pogrešnog očitavanja), iznose dugovanja, primljene opomene, obračune potrošnje plina (17 %); upite vezane za promjenu korisnika zbog promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti za promjenu (24%), upite vezane na dostavu e-računa (12,9%). Ostali se dio komunikacije odnosio na ugovaranje opskrbe plinom.

Korespondencija se pratila putem evidencije ulazno/izlazne pošte, a odgovori su krajnjim kupcima upućeni u primjerenom roku, poštujući propisane rokove zakonskim i podzakonskim propisima.

Kod krajnjih kupaca poduzetništvo pisana se komunikacija odvijala prvenstveno putem elektroničke pošte, manje običnom poštom. Upiti/dopisi krajnjih kupaca 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 prigovora krajnjih kupaca, 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 2020. godine u djelu opskrbe prirodnim plinom bilo je zaprimljeno 19 prigovora, što je u odnosu na 32 prigovora iz 2019. godine smanjenje za 40%. Dostupnost kupcima na izjavljivanje prigovora/reklamacija omogućena je također i kroz djelovanje Povjerenstva za reklamacije potrošača kao drugostupanjskog tijela, no u toku 2020. godine Povjerenstvo u dijelu opskrbe plinom nije zaprimilo ni rješavalo ni jedan prigovor.

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

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	363
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	331
Udio prema općem standardu	91,18%

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	2
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	2
Udio prema općem standardu	100 %

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	45
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	42
Udio prema općem standardu	93,33%

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 %

Komunikacija je ostvarena pristupom web stranici MEDIMURJE-PLINA, <https://medijmurje-plin.hr/>, gdje krajnji kupci dobivaju informacije o Društvu; kontakt podatke, telefone i adrese elektroničke pošte, 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, objavama koje su rezultat propisanih obveza iz predmetnih propisa, te objavom cijena nestandardnih usluga i reguliranih djelatnosti u vidu visina tarifnih stavaka, ugovornih uvjeta, 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 komunikacije, time je ostvarena transparentnost poslovanja Društva, što je bitan element kvalitete usluge, kao i društveno odgovornog poslovanja i odnosa prema potrošačima plina.

Osim navedenog, putem web stranice MEDIMURJE-PLINA krajnjim je kupcima omogućena on-line dostava stanja brojila, koju u najvećem dijelu koje koriste kupci u kategoriji kućanstava. U okviru navedenog krajnjim je kupcima omogućen upis „komentara-primjedbi-sugestija“ koje se prosljeđuju direktno do stručnih službi na obradu (poduzimanje odgovarajućih aktivnosti ako su potrebne, pisani odgovor na iste ili se upisani komentari prihvaćaju kao povratna informacija kupca o pruženoj kvaliteti usluge). U toku 2020. godine ovakvim načinom dostave očitavanja krajnji su se kupci koristili 5357 puta.

Krajnjim kupcima kućanstvo putem web stranice dostupan je kalkulator informativnog izračuna vrijednosti utrošenog plina.

Uz navedenu aplikaciju, za krajnje kupce poduzetništvo dostupna je i on-line aplikacija „e-račun“ za pregled izdanih računa za isporučeni plin u PDF formatu, kao i pristup podacima o obračunskom mjernom mjestu krajnjeg kupca, očitanom stanju mjernog uređaja na pojedinom mjernom mjestu, potrošnji plina kao i kartici kupca. Aplikacija se može koristiti nakon registracije, a istom je krajnjim kupcima omogućeno praćenje potrošnje prirodnog plina u količini isporučene energije i financijskom dijelu.

#### *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. Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina. 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. Od 01. listopada 2019. godine operator transportnog sustava u primjeni ima novi sustav praćenja kvalitete plina kromatografima. Pregled parametara kvalitete prirodnog plina i pregled podataka o donjoj ogrjevnoj vrijednosti plina za izračun energije isporučenog plina objavljuje na svojoj mrežnoj stranici operator transportnog sustava <http://www.plinacro.hr/default.aspx?id=106> i operator distribucijskog sustava [https://medijmurje-plin.hr/distribucija\\_novosti.html](https://medijmurje-plin.hr/distribucija_novosti.html), koji preuzima podatke od OTS-a. U okviru pregleda parametara kvalitete plina operator distribucijskog sustava objavljuje parametre standardne i utvrđene kvalitete plina.

*Samostalno provedene mjere:*

MEĐIMURJE-PLIN je u 2020. godini razvio novi sustav preuzimanja računa za isporučeni plin za krajnje kupce kućanstvo u smjeru lakše dostupnosti podataka te brže i neposrednije komunikacije: razvijena je nova platforma za kućanstvo - dostava računa elektroničkom poštom putem on-line aplikacije dostupne na web stranici Društva. Za korištenje predmetne aplikacije „e-računa“ za kućanstvo potrebna je prvobitna registracija krajnjeg kupca kao novog korisnika. U okviru aplikacije dostupne su upute za korištenje. Nakon registracije, krajnjem se kupcu svaki mjesec dostavlja račun za isporučeni plin putem prijavljene elektroničke adrese. Osim dostave računa putem e-pošte, kupcima je korištenjem aplikacije omogućeno praćenje izdanih/preuzetih računa, praćenje potrošnje plina, kao i zaduženja te uplaćenih iznosa. Kod izrade aplikacije izuzetna je pažnja posvećena sigurnosti aplikacije i zaštiti osobnih podataka krajnjih kupaca te obradi istih.

U smjeru brže i jednostavnije komunikacije s krajnjim kupcima planira se razvijati i novi sustav kojim bi se, uz suglasnost krajnjeg kupca te zaštitu njegovih osobnih podataka, vršilo snimanje svih telefonskih poziva na besplatni telefonski broj 0800/202-033, temeljem čega bi se primljeni podaci - prijavljena stanja brojila koristila za daljnju obradu, dok bi za ostale primljene informacije, upite i zahtjeve, isto bila potvrda primitka.

Poduzete su aktivnosti informiranja kupaca putem tiskanih medija, kao i edukacije kupaca o sigurnom i učinkovitom korištenju plina te energetske učinkovitosti u okviru potrošnje plina.

Sve aktivnosti u Društvu kontinuirano su usredotočene na unapređivanje kvalitete poslovanja te ispunjenje očekivanja i potreba krajnjih kupaca, te posebno očuvanju sigurnosti i zdravlja krajnjih kupca obzirom na specifičnost poslovanja zbog epidemije COVID-19.

Čakovec, 01.03.2021. godine

Direktor:  
  
Nenad Hranilović, mag.oec.

