

Na temelju Općih uvjeta opskrbe plinom kao opskrbljivač plinom objavljujemo

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2021. GODINU

Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Najbitniji segment kvalitete opskrbe plinom MEĐIMURJE-PLINA kao opskrbljivača plinom i opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge čini kvaliteta usluge i odnosa prema krajnjim kupcima kroz koju su dobivene povratne informacije kupaca odnosno kvaliteta i brzina reakcije te odaziva na upite krajnjih kupaca.

Pandemija korona virusa i ove je poslovne godine utjecala na način poslovanja Društva u izraženoj odgovornosti prema kupcima i radnicima Društva kroz poduzete mjere i aktivnosti očuvanja zdravlja i sigurnosti rada, informiranosti te ostvarene vidove komunikacije koja je u najvećem dijelu svedena na ostale komunikacijske kanale, bez osobnog kontakta.

Uz navedeno, situacija na energetske tržištima svijeta, Europe i Republike Hrvatske uz veliki rast nabavnih cijena prirodnog plina, s povijesno najvećim cijenama plina krajem poslovne godine, utjecala je na promjenu načina rada u ugovornim odnosima opskrbe plinom s krajnjim kupcima poduzetništvo s kojima se provodila intenzivna pisana i usmena komunikacija u kontekstu tržišnih odnosa odnose i dostupnosti kupcima za sve upite i informacije.

MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec opskrbljuje prirodnim plinom krajnje kupce, kućanstvo i poduzetništvo, na području cijele Republike Hrvatske. Kupcima na području Međimurske županije, kao i kupcima na području Krapine, bila je omogućena neposredna osobna komunikacija u kontaktu s radnicima na blagajni Društva te u okviru stručnih službi, iako je ista svedena na najmanju moguću mjeru obzirom na epidemiju korona virusa te mjere i preporuke Kriznog stožera, što nikako nije utjecalo na pružanje povratnih informacija krajnjim kupcima.

I u 2021. 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 slučaju hitnosti rješavanja pojedinog zahtjeva krajnjeg kupca isti se upućuju za mobilne telefone nadležne službe ili radnika. 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).

Na korespondenciju putem elektroničke pošte u 2021. godini odnosi se najveći pisane komunikacije s kupcima, a ista prati trend rasta iz prošle poslovne godine i kod poduzetništva i kod kućanstva. 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, a iste su adrese istaknute i na svim oblicima komunikacije s kupcima (npr. obavijesti). Elektronička 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 3-5 radnih dana povratno putem elektroničke pošte ili pisanim putem poštom odnosno u maksimalnom roku od 10 radnih dana, ovisno o vrsti i složenosti zaprimljenih upita i zahtjeva krajnjih kupaca. Na jednostavnije upite odgovaralo se odmah odnosno u roku od jednog radnog dana.

Na pisanu korespondenciju primljenu putem pošte u 2021. godini odnosi se najmanji dio.

Osobna komunikacija s krajnjim kupcima bila je omogućena u prostorima blagajne Društva u Čakovcu, Obrtnička 4; Prelogu, Glavna 29; Murskom Središću, Trg bana Josipa Jelačića 6, te Krapini, J.J.Strossmayera 2, načinom sukladno mjerama vezanim na epidemiju koronavirusa. Novi uredi otvoreni su 2021. godine u Prelogu i Murskom Središću te Krapini, što je donijelo novu kvalitetu poslovanja u opskrbi plinom. Za plaćanje računa opskrbe plinom krajnjim su kupcima kućanstvo bile dostupne dvije od tri blagajne u Čakovcu obzirom na mjere zbog korona virusa, uz plaćanje putem platomata, dok je u okviru ureda izvan sjedišta Društva bila dostupna po jedna blagajna. U okviru komercijalnog dijela blagajne krajnji kupci kućanstvo mogu dobiti sve potrebne informacije te rješavati zahtjeve, upite i reklamacije, vezano na ugovorne odnose 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 očitano 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 2021. godini, ukupna pisana korespondencija s krajnjim kupcima u kategoriji kućanstvo obuhvaćala je: dopise vezane na dugovanje i mogućnosti podmirenja istog (17%); dopise, upite za dostavom podataka o potrošnji, dostavom računa za plin, obavijesti o uplati s upitom stanja duga (35,85%), reklamacije/prigovore na račune odnosno mjesečne novčane obveze (najvećim dijelom zbog pogrešnog očitavanja), uz prigovore na iznose dugovanja, primljene opomene, obračune potrošnje plina (14,7 %); upite vezane za promjenu korisnika zbog promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti za promjenu (11%). Ostali se dio komunikacije u najvećem dijelu odnosio na ugovaranje opskrbe plinom.

Kod krajnjih kupaca poduzetništvo najzastupljeniji su bili upiti/dopisi krajnjih kupaca vezani na provođenje postupaka nabave plina, na ugovorne odnose opskrbe plinom te promjene ugovornih uvjeta. Uz to, komunikacija se odnosila na promjene na strani krajnjeg kupca, račune/ispravak računa za isporučeni plin, zahtjeve za dostavom salda konti kartica, otvorenih stavaka, preslika računa, dostave podataka o utrošenoj količini plina.

Ukupna se pisana korespondencija pratila putem evidencije ulazno/izlazne pošte i ulazno/izlazne e-pošte, a odgovori su krajnjim kupcima upućeni u primjerenom roku ovisno o sadržaju dostavljene pošte, poštujući propisane rokove zakonskim i podzakonskim propisima.

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 2021. godine u djelu opskrbe prirodnim plinom bilo je zaprimljeno 40 prigovora koji su se u najvećem dijelu odnosili na prigovore vezane na ispravak računa zbog pogrešno navedenog stanja plinomjera na računu. Dostupnost kupcima na izjavljivanje prigovora/reklamacija omogućena je također i kroz djelovanje Povjerenstva za reklamacije potrošača kao drugostupanjskog tijela, no u toku 2021. godine Povjerenstvo u dijelu opskrbe plinom nije zaprimilo ni rješavalo ni jedan prigovor.

Prigovor jednog kupca razmatran je od strane Hrvatske energetske regulatorne agencije u drugostupanjskom postupku.

Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom (opći standardi kvalitete opskrbe)

Aktivnost – Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom)	
Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	597
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	577
Udio prema općem standardu	96,65%

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 prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	3 100 %
Udio prema općem standardu	

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	93
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	76
Udio prema općem standardu	81,72%

Aktivnost – Ispravljanje računa za opskrbu plinom na zahtjev krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge)

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	2
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	2
Udio prema općem standardu	100 %

Web stranica MEĐIMURJE-PLINA, <https://medjimurje-plin.hr/>, također je vid komunikacije s krajnjim kupcima koji pristupom stranici 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, promjeni opskrbljivača, 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 visine tarifnih stavaka reguliranih djelatnosti, ugovornih uvjeta, krajnjim su kupcima dostupne informacije bitne za procese opskrbe plinom. Predmetne se informaciju ažuriraju redovito.

Putem web stranice Društva krajnjim je kupcima omogućena i on-line dostava stanja brojila, koju u najvećem dijelu koriste kupci kućanstvo. U okviru navedenog krajnjim je kupcima omogućen upis „komentara-primjedbi-sugestija“ što se proslijeđuje do nadležnih stručnih službi na obradu i odgovarajuće odstupanje. U toku 2021. godine ovakvim načinom dostave očitavanja krajnji su se kupci koristili 5451 puta. Krajnjim kupcima kućanstvo putem web stranice dostupan je kalkulator informativnog izračuna vrijednosti utrošenog plina.

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, očitanoj 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 odnosno isporučene energije i financijskog iznosa utrošenog plina.

Od 2020. godine za kućanstvo je omogućeno preuzimanja e-računa za isporučeni plin. Putem platforme odnosno on-line aplikacije „e-račun“ na web stranici Društva, nakon prvobitne registracije krajnjeg kupca kao novog korisnika, krajnjem se kupcu svaki mjesec dostavlja e-račun za isporučeni plin na prijavljenu elektroničku adresu. 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.

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.

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://medjimurje-plin.hr/distribucija_novosti.html. U okviru pregleda parametara kvalitete plina operator distribucijskog sustava objavljuje parametre standardne i utvrđene kvalitete plina.

Samostalno provedene mjere:

U smjeru povećanja kvalitete opskrbe plinom u tri nova ureda Društva poslovanje opskrbe plinom organizirano je na način da je kupcima kućanstvo bilo omogućeno, osim plaćanja računa za isporučeni plin bez naknade, obavljanje i ostalih poslova opskrbe plinom, rješavanje zahtjeva/upita, pružanje potrebnih informacija, što je osobito bilo važno na distributivnom području Gradske plinare Krapina gdje je od 01.04.2021. godine MEĐIMURJE-PLIN određen za opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge.

Na novom distributivnom području krajnji su kupci putem pisanih obavijesti upoznati s mogućnošću ugovaranja tržišne usluge opskrbe plinom odnosno pravu na javnu uslugu opskrbe plinom te ugovornim uvjetima javne odnosno tržišne opskrbe, uz pružanje jasnih informacija direktnim ili telefonskim putem o statusu kupaca i njegovim pravima od 01.04.2021. godine.

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 informiranje kupaca, kao i očuvanju sigurnosti i zdravlja krajnjih kupca obzirom na uvjeta poslovanja zbog epidemije korona virusa i u 2021. godini.

Mjere za poboljšanje:

U smjeru brže i jednostavnije komunikacije s krajnjim kupcima i nadalje se planira razvijati 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, npr. stanja brojila, koristila za daljnju obradu, dok bi za ostale primljene informacije, upite i zahtjeve, isto bila potvrda primitka.

Daljnja prilagodba poslovanja u novim tržišnim uvjetima opskrbe plinom koje od prošle godine karakterizira stalni trend rasta cijena plina, kako bi se u procesu komunikacije s kupcima što brže, jasnije i kvalitetnije odgovorilo na reakcije kupaca uslijed promijenjenih okolnosti u opskrbi plinom. U tom smjeru što bolje praćenje povratnih informacija dobivenih od kupaca kako bi se ispunile sve obveze u pogledu ispunjavanja standarda kvalitete.

Čakovec, 15.03.2022. godine

Direktor:

Nenad Hranilović, mag.oec.

MEĐIMURJE – PLIN d.o.o.
ČAKOVEC 1