

Na temelju članka 47. stavka 3. Općih uvjeta opskrbe plinom (Narodne novine br. 50/18., 88/19., 39/20., 100/21., 103/22. i 68/23.) kao opskrbljivač plinom objavljujemo

***GODIŠNJE IZVJEŠĆE
O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2023. GODINU***

Kvaliteta opskrbe plinom, u najvećem dijelu kvaliteta usluge opskrbe pružene krajnjem kupcu, izražena je kroz međusobni odnos s kupcima u kvaliteti i brzini povratne reakcije na njihove upite i tražene informacije, koje kao opskrbljivač plinom sagledavamo kao aktivno sudjelovanje kupaca u procesu opskrbe plinom.

Dosadašnje poslovanje MEĐIMURJE-PLINA na energetskom tržištu Republike Hrvatske, kao tržišnog opskrbljivača i opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge kao regulirane djelatnosti, dokaz je odgovornog odnosa u opskrbi plinom usmјerenog kupcu. U takvom odnosu komunikacija s kupcima tokom godine najvažniji je elemenat u kreiranju i kontinuiranom „upravljanju“ kvalitetom usluge, posebno s aspekta globalnih promjena i energetskih kriza na tržištu plina, kako na razini Republike Hrvatske, tako i na razini Europske unije i svijeta. Iako je 2023. godina donijela pozitivnije promjene na tržištu s trendom smanjenja nabavne cijene plina u odnosu na prethodnu 2022. godinu, i u 2023. godini ugovorni odnosi opskrbe plinom te aktivnosti vezane na uredbe i odluke Vlade Republike Hrvatske te Hrvatske energetske regulatorne agencije rezultirale su pojačanom pisanom i usmenom komunikacijom s krajnjim kupcima, posebice u prvom kvartalu poslovne godine. MEĐIMURJE-PLIN kao opskrbljivač plinom u potpunosti je odgovorio na sve upite/zahtjeve kupaca vodeći se poslovnom politikom usmјerenom kupcu u okviru zakona i ugovorih odnosa.

Razlika u visini nabavne cijene u odnosu na cijenu prema Uredbi Vlade Republike Hrvatske, što je sa subvencijom i nižom stopom PDV-a na plin (5%), uz blagu zimu, imalo pozitivan učinak za kućanstvo izuzetno povoljnim troškovima opskrbe plinom, istovremeno je za MEĐIMURJE-PLIN kao opskrbljivača plinom bio trošak koji je Društvo moralo nadoknađivati. Isto se pozitivno odrazilo na komunikaciju s kupcima obzirom na povoljnije cijene.

Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom, kvaliteta opskrbe plinom obuhvaća pouzdanost isporuke, kvalitetu plina i kvalitetu usluge, a prati se primjenom propisanih standarda kvalitete opskrbe te ostvarenih pokazatelja kvalitete opskrbe. U skladu s navedenim, u datim uvjetima tržišta plina u 2023. godini u potpunosti smo ostvarili pouzdanu i sigurnu isporuku plina do svakog krajnjeg kupca, pružili kvalitetu usluge isključivo poslujući u skladu s zakonom i svim podzakonskim aktima na području tržišta plina, javne nabave i obveznih odnosno ugovornih odnosa s kupcima. Jasna komunikacija Društva sa svim dionicima poslovnog okruženja, razumijevanje tržišta te daljnji proaktivni odnos u procesima opskrbe plinom rezultirali su pozitivnim odnosom i povećanjem broja krajnjih kupaca. Sve aktivnosti Društva i nadalje će biti usmjerene dalnjem unapređenju sustava kvalitete opskrbe koje Društvo pruža kroz sve kanale komunikacije i poslovne procese.

Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec opskrbljuje plinom krajnje kupce na području cijele Republike Hrvatske. Odlukom Hrvatske energetske regulatorne agencije, nakon provedenog natječaja, određen je za opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge u Međimurju (na distributivnom području operatora distribucijskog sustava MEĐIMURJE-PLIN d.o.o.) te u Krapini i okolnim naseljima (na distributivnom području operatora distribucijskog sustava HEP-PLIN d.o.o.) na razdoblje od 01.04.2021. godine do 30.09.2024. godine. Obzirom na uvjete tržišta plina opskrba plinom na tržišnim osnovama u 2023. godini odnosila se na krajnje kupce poduzetništvo.

Sustav komunikacije s kupcima provodio se:

- neposrednom osobnom komunikacijom,
- telefonom,
- pisanim komunikacijom; poštom i električkom poštom,
- u okviru postupaka sukladno Zakonu o zaštiti potrošača,
- putem web stranice Društva i dostupnih aplikacija za kupce,
- informativnim i edukativnim tekstovima i tiskanim materijalima.

U 2023. godini najzastupljeniji načini komunikacije, kao i prethodne godine, bila je neposredna osobna komunikacija i komunikacija putem telefona. I nadalje je primjetan porast osobnog kontakta s kupcima, ponovno revitaliziranog smirivanjem pandemije koronavirusa, i to u najvećem dijelu kod krajnjih kupaca kućanstvo. Vodeći se opće poznatom činjenicom da informacija do kupca najlakše i najjasnije dođe u neposrednom razgovoru, takav je vid komunikacije s krajnjim kupcima bio omogućen na više adresa; u prostorima blagajne Društva u Čakovcu, Obrtnička 4; Murskom Središću, Trg bana Josipa Jelačića 6, Prelogu, Glavna 29, te Krapini, J.J.Strossmayera 2. Otvoreni uredi u gradovima Mursko Središće, Prelog i Krapina, kao gradovima na distribucijskim područjima na kojima obavljamo uslugu opskrbe plinom u obvezi javne usluge, donijeli su dodatnu kvalitetu poslovanja u opskrbi plinom i kvalitetu pružene usluge. Isto tako, krajnjim kupcima poduzetništvo omogućen je osobni kontakt s radnicima/stručnim službama Društva u sjedištu; Čakovec, Obrtnička 4.

U prije navedenim uredima Društva krajnjim su kupcima kućanstvo za plaćanje računa opskrbe plinom bile dostupne tri blagajne u sjedištu Društva u Čakovcu, uz plaćanje putem platomata, dok je u okviru svakog ureda izvan sjedišta bila dostupna jedna blagajna. U okviru komercijalnog dijela blagajne krajnji kupci, a posebno kućanstvo, mogu dobiti sve potrebne informacije te rješavati zahtjeve, upite i eventualne prigovore; vezano na ugovorne odnose opskrbe plinom i potrošnju plina; sklapanje i raskid ugovora o opskrbi plinom, promjene matičnih podataka kupaca prilikom promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti, prijavu stanja plinomjera očitanog od strane krajnjeg kupca, informacije o stanju dugovanja i mogućnostima podmirenja dugovanja te plaćanja računa, isključenju odnosno nastavku isporuke plina, izdane račune za opskrbu plinom i potrošnju plina/potrebne ispravke računa zbog npr. krivo utvrđenog stanja plinomjera, informacije o cijeni plina, informacije o mogućnostima primitka računa putem aplikacije kao e-račun.

Komunikacija putem telefona omogućena je u okviru svih stručnih službi MEĐIMURJE-PLINA na više telefonskih linija na kojima su radnici Društva dostupni radnim danom od 7,00 do 15,00 sati. Primitak poziva na besplatnom telefonu 0800/202-033 omogućen je od 0-24 sata. Uz glavni telefonski broj 040/396-279 kao kontakt telefon MEĐIMURJE-PLINA (tajništvo i ured direktora), kupcima su dostupne zasebne telefonske linije u komercijalnom dijelu pojedinih stručnih službi; opskrba plinom kućanstva i opskrba plinom poduzetništva. Osim fiksnih telefonskih linija, u slučaju potrebe krajnji se kupci upućuju na mobilne telefone nadležne službe ili radnika. Direktni telefonski brojevi navedeni su na računima za isporučeni plin, ovisno o kojoj se kategoriji kupaca radi (kućanstvo/poduzetništvo), što omogućuje informiranost kupaca te jednostavnije i brže ostvarivanje kontakta s odgovarajućom stručnom službom MEĐIMURJE-PLINA. Glavni su telefonski brojevi objavljeni i na web stranici Društva.

Po zastupljenosti, korespondencija putem elektroničke pošte u 2023. godini prati komunikaciju putem telefona. Osim službene elektroničke pošte MEĐIMURJE-PLINA medjimirje-plin@medjimirje-plin.hr, u Društvu je za krajnje kupce dostupan veći broj otvorenih adresa elektroničke pošte u opskrbi poduzetništva i opskrbi kućanstva u okviru stručnih službi, a iste su adrese istaknute i na drugim oblicima komunikacije s kupcima (npr. obavijestima, informativnim edukativnim materijalima). Službena e-mail adresa Društva navedena je na svakom računu za opskrbu plinom. Ista je adresa elektroničke pošte navedena i na web stranici Društva, uz adresu komercijalnog dijela opskrbe plinom komercijala@medjimirje-plin.hr. 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 2-3 dana odnosno u maksimalnom roku od 10 radnih dana, bilo putem e-maila/bilo pisanim putem poštom, ovisno o vrsti i složenosti zaprimljenih upita i zahtjeva krajnjih kupaca.

Komunikacija s kupcima ostvarena je i pisanom korespondencijom, primljenom fizički putem pošte na adresu sjedišta Čakovec, Obrtnička 4. Obuhvaća dokumentaciju vezanu na ugovorne odnose s kupcima, postupke promjene opskrbljivača plinom, pisane prigovore na postupanje Društva kao opskrbljivača plinom; izdane račune za opskrbu plinom, dugovanje kupca/opomene ..., kao i zahtjeve za postupanjem odnosno zahtjeve za dostavom određenih podataka.

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

Iz podataka ostvarene komunikacije s kupcima u 2023. godini, kumulativno je ukupna pisana korespondencija s krajnjim kupcima u kategoriji kućanstvo obuhvaćala: dopise vezane na dugovanje i mogućnosti podmirenja istog, opomene, kao i obavijesti o uplati dugovanja (49,4%); dopise/upite za dostavom podataka o potrošnji, dostavom računa za plin, promjene adrese dostave računa, e-računa (14,55%), reklamacije/prigovore na račune odnosno mjesecne novčane obvezе za isporučeni plin (najvećim dijelom zbog pogrešnog očitanja), obračune potrošnje plina, (10%); upite vezane za promjenu korisnika zbog promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti za promjenu (9,85%), upite vezane na sva ostala pitanje koja proizlaze iz ugovornih odnosa s kupcima (16,2 %).

Kod krajnjih kupaca poduzetništvo komunikacija se može svrstati u dva segmenta. Jedan se dio odnosi na ugovorne odnose s krajnjim kupcima u najširem smislu što obuhvaća upite/dopise kupaca vezane na provođenje postupaka nabave plina; komunikaciju vezanu na ugovaranje, promjene ugovornih uvjeta; postupke promjene opskrbljivača, obavijesti, zahtjeve za raskide ugovora, dostave podataka o utrošenoj količini plina u razdoblju važenja ugovora. Drugi segment se odnosi na račune za utrošeni plin (izdavanje/ispravak računa, primjena i obračun vaučera,

prigovore na račune); zahtjeve za dostavom salda-konti kartica, otvorenih stavaka, dopise/upite vezane na opomene i plaćanje dugovanja te promjene podataka na strani krajnjeg kupca. U odnosu na 2022. godinu, uvjeti na tržištu plina 2023. godine odrazili su se na promjenu biti odnosno sadržaja komunikacije s kupcima poduzetništvo. Iako su i nadalje na snazi bile uredbe/odluke Vlade Republike Hrvatske vezano na otklanjanje poremećaja na tržištu plina, prisutan trend smanjenja cijena plina u 2023. godinu utjecao je na povećanje broja tendera/postupka nabave plina od strane kupaca, kao i na komunikaciju vezanu na postojeće ugovorne odnose.

Praćenje komunikacije s krajnjim kupcima provedeno je i u okviru zakonskih obveza koje proizlaze iz Zakona o zaštiti potrošača praćenjem prigovora krajnjih kupaca – potrošača fizičkih osoba. U okviru ugovornih odnosa opskrbe plinom u obvezi javne usluge evidencijski su vođeni samo prigovori-reklamacije krajnjih kupaca kućanstvo koji isključivo imaju karakter prigovora/reklamacije. Po potvrđivanju primitka prigovora u zakonskom roku od 15 dana krajnjim se kupcima dostavlja odgovor. U toku 2023. godine u djelu opskrbe plinom u obvezi javne usluge bilo je zaprimljeno 46 prigovora koji su se u najvećem dijelu odnosili na prigovore vezane na izdane račune odnosno na ispravak računa zbog pogrešno navedenog stanja plinomjera na računu. Informacijama objavljenim na web stranici Društva kupci su upoznati s načinom podnošenja prigovora/reklamacija potrošača. U dalnjem postupanju, dostupnost kupcima na izjavljivanje prigovora/reklamacija omogućena je kroz djelovanje Povjerenstva za reklamacije potrošača kao drugostupanjskog tijela. U toku 2023. godine Povjerenstvo u djelu opskrbe plinom u obvezi javne usluge nije zaprimilo niti rješavalo ni jednu reklamaciju potrošača.

Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom (opći standardi kvalitete opskrbe)

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	324
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je	315
prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	
Udio prema općem standardu	97,22%
<i>Kriterij usklađenosti 90%</i>	

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	1360
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je	1309
prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	96,25 %
Udio prema općem standardu	
<i>Kriterij usklađenosti 90%</i>	

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	44
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	41
Udio prema općem standardu	93,18%
<i>Kriterij usklađenosti 80%</i>	

Aktivnost – Ispravljanje računa za opskrbu plinom na zahtjev krajnjeg kupca

(opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge)

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa 35

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana 35

Udio prema općem standardu 100 %

Kriterij usklađenosti 80%

Primjetan porast ostvarene komunikacije s krajnjim kupcima kućanstvo (primljenih prigovora/upita/zahtjeva za dostavom informacija) u dijelu opskrbe plinom u obvezi javne usluge u odnosu na 2022. godinu rezultat je korištenja opskrbe plinom u obvezi javne usluge u 2023. godini od strane svih kupaca kućanstvo na području Međimurja i Krapine (tržišnu uslugu opskrbe plinom kućanstvo u 2023. godini nije koristilo). Uz navedeno, tokom 2023. godine sve kupce kućanstvo na području Krapine i okolnih naselja plinom je opskrbljivao MEĐIMURJE-PLIN u svojstvu opskrbljivača u obvezi javne usluge čime je u ukupnosti značajno povećan broj kupaca u obvezi javne usluge u 2023. godini u odnosu na prethodnu godinu.

Ostvareni pokazatelji ispunjavanja propisanih općih standarda kvalitete opskrbe iznad su postotno određenih kriterija usklađenosti prema Općim uvjetima opskrbe plinom.

Jedan od komunikacijskih kanala između Društva i krajnjih kupca je i web stranica MEĐIMURJE-PLINA, <https://medjimirje-plin.hr/>, putem koje kupci dobivaju informacije o Društvu: kontakt podatke, brojeve telefona i adrese elektroničke pošte; podatke o poslovanju (organizacija rada, planiranje i izvještavanje, finansijska transparentnost); informacije o kvaliteti plina i postupku priključenja na plin; informacije o ugovornim odnosima i uvjetima opskrbe plinom, postupcima promjene opskrbljivača; te nastavno na to informacije o svim 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, krajnjim su kupcima dostupne informacije bitne za procese opskrbe plinom. Predmetne se informacije ažuriraju redovito.

Putem web stranice Društva krajnjim je kupcima omogućeno dostavljanje podataka o očitanom stanju plinomjera/on-line aplikacija „javljanje stanja potrošnje plina“. U toku 2023. godine putem predmetne aplikacije krajnji su kupci dostavili očitano stanje 5282 puta što je u odnosu na 2022. godinu povećanje za 13%. Navedena aplikacija omogućuje upis „komentara-primjedbi-sugestija“ koje se prosljeđuju do stručnih službi na obradu i odgovarajuće odstupanje.

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

Bitan vid komunikacije s krajnjim kupcima ostvaren je i kroz besplatnu on-line aplikaciju „e-račun“. Istu aplikaciju mogu, nakon registracije, koristiti kupci poduzetništvo i kućanstvo. Mogućnosti predmetne aplikacije za kupce su sljedeće: pregled i preuzimanje izdanih računa za isporučeni plin u PDF formatu; pristup podacima o obračunskom mjernom mjestu krajnjeg kupca, očitanom stanju mjernog uređaja na pojedinom mjernom mjestu, potrošnji plina kao i kartici kupca, što znači da je putem iste aplikacije krajnji kupac u svakom trenutku upoznat s svim aspektima potrošnje za svoje obračunsko mjerno mjesto. Krajnjim se kupcima kućanstvo putem iste aplikacije, nakon prvobitne registracije, omogućuje dostava e-računa za isporučeni plin na prijavljenu elektroničku adresu. U toku 2023. godine putem aplikacije „e-račun“ preuzeto je ukupno 10317 računa za krajnje kupce kućanstvo, što je povećanje od 80% u odnosu na prethodnu 2022. godinu.

Povećanje preuzetih e-računa za kućanstvo rezultat je poticajne komunikacije u usmjeravanju kupaca na predmetnu aplikaciju, pogotovo na području Krapine i okolnih naselja. Sama aplikacija je dostupna za korištenje na jednostavan način, jasno uređena uputama za korištenje.

Informativnim i edukativnim tekstovima te tiskanim materijalima provedene su aktivnosti informiranja kupaca o sigurnom i učinkovitom korištenju plina te energetskoj učinkovitosti u okviru potrošnje plina, uz naznaku kontakata na kojima mogu dobiti sve potrebne dodatne informacije vezane na energetsku učinkovitost te potrošnju plina.

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 operadora 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 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://medjimirje-plin.hr/distribucija_novosti.html. U okviru pregleda parametara kvalitete plina operator distribucijskog sustava objavljuje parametre standardne i utvrđene kvalitete plina. U skladu s Mrežnim pravilima transportnog sustava i Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava od 01.10.2022. godine kod utvrđivanja energije isporučenog plina primjenjuje se gornja ogrjevna vrijednost plina.

Standardna kvalitete plina, kao sastavni dio Općih uvjeta opskrbe plinom, objavljena je na web stranici Društva.

Samostalno provedene mjere:

U smjeru povećanja kvalitete opskrbe plinom poslovanje Društva u tri novootvorena ureda 2021. godine organizirano je na način da je kupcima kućanstvo, osim plaćanja računa za isporučeni plin bez naknade, omogućeno obavljanje i ostalih poslova koji proizlaze iz međusobnog odnosa kupca i opskrbljivača u opskrbi plinom. Prednosti otvaranja ureda u kojem je za krajnjeg kupca dostupna osoba za neposrednu komunikaciju u odnosu na zakonsku obvezu opskrbljivača da omogući prodajno mjesto na kojem se naplata obavlja bez naknade posebno su došle do izražaja početkom korištenja javne usluge opskrbe plinom od strane svih krajnjih kupaca kućanstvo, a posebice na distributivnom području grada Krapine i okolnih naselja.

U odnosima s krajnjim kupcima, u skladu s zakonom i podzakonskim aktima, jasno je određena poslovna politika i način postupanja Društva kao opskrbljivača plinom u primjeni Uredbe Vlade Republike Hrvatske kao propisa donijetih za otklanjanje poremećaja na domaćem tržištu energije.

U uvjetima globalne energetske krize dodatno su unaprijeđeni te uvedeni novi poslovni i programski modeli ugovaranja opskrbe plinom za kupce poduzetništvo, sustavi praćenja razdoblja važenja ugovora i ugovornih uvjeta, izmjena postojećih ugovornih uvjeta, kreiranja ponuda i novog načina ugovaranja, kao i odgovarajuće popratne komunikacije s kupcima. Programski sustavi su dodatno uskladjeni s podacima u registru obračunskih mjernih mjesta.

Implementirano je novo programsko rješenje za kreiranje obračuna na temelju očitanja stanja plinomjera za razgraničenje ugovornih/međusobnih odnosa kod promjena na strani krajnjeg kupca (promjene vlasništva) sa svim potrebnim podacima za registar obračunskih mjernih mjesta.

Provđeni su programi vjernosti kupaca.

Tokom cijele godine kupci su kontinuirano informirani o korištenju sustava e-računa i prednostima preuzimanja računa za plin na taj način, na području Republike Hrvatske, distributivnom području Međimurske županije te Krapine i okolnih naselja.

Sve provedene aktivnosti u Društvu usredotočene su na unapređivanje kvalitete poslovanja opskrbe plinom.

Mjere za poboljšanje:

Daljnja kontinuirana prilagodba tržištu s potrebnim promjena poslovnih procesa opskrbe plinom, edukacijom radnika i inovativnosti u odnosu s kupcima.

Razvijanje sustava upravljanja odnosa s kupcima kroz sve poslovne aktivnosti Društva. U tom smjeru odnosno smjeru jasnog protoka informacija unapređenje sustava komunikacije s kupcima. Društvo planira usavršiti programski sustav komunikacijske podrške kupcima u vidu praćenja telefonskih poziva na besplatni telefonski broj, upućivanja poziva ili prikupljenih podataka na daljnje postupanje, uz mjere zaštite osobnih podataka.

Novo zapošljavanje prema obimu poslova opskrbe plinom, u cilju poboljšanja zadovoljstva kupaca, a posebno umirovljenika kojima je potrebna direktna komunikacija, a koju u MEĐIMURJE-PLINU ostvaruju.

Čakovec, 28.02.2024. godine

