

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 2025. GODINU

Kvaliteta opskrbe plinom i kvaliteta same usluge opskrbe plinom izražena je kroz međusobni odnos s krajnjim kupcima i njihovo aktivno sudjelovanje u procesu opskrbe, pri čemu je komunikacija s kupcima najvažniji element u sustavu praćenja kvalitete opskrbe plinom. Na energetskom tržištu Republike Hrvatske, u djelatnosti opskrbe plinom, MEĐIMURJE-PLIN aktivno sudjeluje u dvojakoj ulozi; opskrbljivača plinom u tržišnoj djelatnosti i opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge, regulirana djelatnost. Dosadašnje poslovanje Društva dokaz je izrazito odgovornog odnosa Društva prema svakom kupcu i dioniku na tržištu plina.

Značaj kvalitete odnosa s kupcima u potpunosti dolazi do izražaja kada se na tržištu događaju promjene, što se 2025. godine u najvećem dijelu odrazilo na krajnje kupce kućanstvo obzirom na protek plinske godine, 2024/2025., odnosno pune kalendarske godine novog regulacijskog razdoblja pružanja javne usluge, a u kojem se razdoblju drastično promijenio odnos javne usluge opskrbe plinom i tržišne usluge u opskrbi kućanstva Republike Hrvatske. Za MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec kao vodećeg opskrbljivača u obvezi javne usluge od 01.10.2024. godine te godinama tržišno usmjerenog opskrbljivača za sve kategorije kupaca, u kontekstu ovog izvješća odnos s kupcima kućanstvo ima najveću i najznačajniju ulogu u određivanju parametara kvalitete usluge. Pri tome nikako ne zanemarujemo veliku važnost opskrbe krajnjih kupaca poduzetništvo na području cijele Republike Hrvatske, gdje Društvo aktivno i uspješno djeluje od 2011. godine, no aspekt odnosa i komunikacije s kupcima poduzetništvo u najvećem je dijelu vezan na ugovorne odnose i cijene opskrbe plinom. Stoga je kroz sve dostupne kanale komunikacije Društva prema kupcima, zastupljenost kućanstva u tome na razini 90%. Odlukom Hrvatske energetske regulatorne agencije (HERA) s 01.10.2024. godine MEĐIMURJE-PLIN je odabran za opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge opskrbe plinom za distribucijsko područje operatora distribucijskog sustava GRADSKA PLINARA ZAGREB d.o.o. Zagreb, na razdoblje do 30. rujna 2027. godine. Istovremeno, za distribucijsko područje operatora distribucijskog sustava MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec za pružanje javne usluge opskrbe plinom određen je E.ON Plin d.o.o. Zagreb, dok je za područje Krapine uloga javnog opskrbljivača pripala HEP-PLIN d.o.o. Osijek. Vezano na te činjenice, na području Međimurja i Krapine usluga opskrbe kućanstva odnosi se isključivo na tržišnu uslugu, dok se na području Zagreba, osim javne usluge obavlja i tržišna usluga opskrbe kućanstva. U opskrbi kućanstva tržišno djelujemo i na drugim distribucijskim područjima u Republici Hrvatskoj.

Sumirano kroz broj obračunskih mjernih mjesta, na dan 31.12.2025. godine MEĐIMURJE-PLIN je pružao uslugu opskrbe plinom na ukupno 146.002 obračunskih mjernih mjesta kupaca. Na kupce iz kategorije poduzetništvo odnosi se 5.725 OMM, a na kućanstvo 140.277 OMM. Javna usluga opskrbe plinom obuhvaća 108.593 OMM, dok se tržišna usluga opskrbe plinom kućanstvo obavlja na 31.684 OMM.

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 kontekstu navedenog, u datim uvjetima tržišta u potpunosti smo svakome kupcu ostvarili redovitu, pouzdanu i sigurnu isporuku plina osiguravši sve potrebne količine plina za opskrbu poduzetništva i kućanstva na području Republike Hrvatske. Jedan od elemenata procesa natječaja i provedbe odluke o odabiru opskrbljivača plinom u javnoj usluzi bile su i količine plina koje je Društvo trebalo osigurati za potrebe javne usluge na distribucijskom području ODS-a GRADSKA PLINARA ZAGREB, kako za plinsku godinu 2024/2025., tako i za plinsku godinu 2025/2026. Društvo je sve količine

plina osiguralo na vrijeme i u potrebnim rokovima te je o istome obaviještena HERA-u. Potrebne količine plina osigurane su za sve kupce, sukladno potrebama kupaca te je nepobitna je činjenica da su svi kupci imali sigurnu i redovnu opskrbu plinom od strane MEĐIMURJE-PLINA u toku 2025. godine i to bez obzira na vremenske uvjete i potrebe proizvodnih procesa, te na činjenicu da se povijesni podaci o potrošnji kupaca za distribucijsko područje Gradske plinare Zagreb, navedeni u registru obračunskih mjernih mjesta, ROMM, u najvećem dijelu temelje na procijeni potrošnje, a ne na stvarnom očitavanju plinomjera.

Isto tako, svakome je kupcu pružena kvaliteta usluge u skladu s zakonom i podzakonskim aktima na području tržišta plina, javne nabave te propisa koji se tiču potrošača kao kupaca plina. Jasna i konkretna komunikacija Društva sa svim dionicima poslovnog okruženja, prvenstveno s kupcima, te s regulatorom, energetskim subjektima, i medijima, bila je u konačnici u svakom odnosu usmjerena kupcu.

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

Sve aktivnosti Društva i nadalje će biti usmjerene unapređenju sustava kvalitete opskrbe plinom, koji je u 2025. godini bio proveden kroz kanale komunikacije i poslovne procese.

Sustav komunikacije s kupcima provodio se konkretno kroz sljedeće komunikacijske kanale:

- neposrednom osobnom komunikacijom,
- pisanom komunikacijom; poštom i elektroničkom poštom,
- telefonom,
- u okviru postupaka sukladno Zakonu o zaštiti potrošača,
- putem web stranice Društva i web aplikacija za kupce,
- pisanim obavijestima kupcima,
- ponudom tržišnih ugovora o opskrbi plinom,
- informativnim i edukativnim tekstovima,
- putem medija,

dok se kroz poslovne aktivnosti Društva sustav mijenjao prateći konkretne zahtjeve i potrebe kupaca.

Obzirom na promjene u opskrbi kućanstva, i u 2025. godini najzastupljeniji načini komunikacije bili su neposredna osobna komunikacija i komunikacija putem e-pošte, posebice na području Zagreba, Zaprešića i Velike Gorice, uz razgovore putem telefona, koji također zauzimaju značajan udio u sustavu komunikacije. U posljednjem kvartalu 2024. godine, MEĐIMURJE-PLIN je, uz postojeće telefonske linije Društva na adresi Čakovec, Obrtnička 4, te u uredima u Murskom Središću, Prelogu i Krapini, u tri 2024. godine novo otvorena ureda na distribucijskom području GRADSKO PLINARE ZAGREB omogućio nove dodatne telefonske linije, mobilne linije i fiksnu liniju, prvenstveno za kontakte s našim kupcima tog područja. 2025. godine, obzirom na potrebu koja je rezultat većeg broja kupaca na području grada Zagreba u odnosu na Zaprešić i Veliku Goricu, uvedena je još jedna mobilna linija za ured u gradu Zagrebu. Sve telefonske linije od strane HT bile su omogućene i dostupne te su funkcionirale normalno. Uz navedeno, svim kupcima je komunikacija putem fiksnih i mobilnih telefona bila omogućena u okviru 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 u sjedištu Društva omogućen je od 0-24 sata. Direktni telefonski brojevi navedeni su na računima/obračunima za isporučeni plin, ovisno o kojoj se kategoriji kupaca radi (kućanstvo/poduzetništvo) odnosno ovisno o kojem se distribucijskom području radi; Međimurje, Krapina ili Zagreb. Na web stranici Društva također su objavljeni telefonski brojevi za kontakt.

U odnosu na 2024. godinu, konkretno posljednji kvartal, tokom 2025. godine primjetan je trend smanjenja, kako upita putem telefona i e-pošte, tako i neposredne osobne komunikacije dolaskom u ured u Zagrebu, Zaprešiću i Velikoj Gorici. 2024. godine proces tranzicije na opskrbu plinom u obvezi javne usluge od strane MEĐIMURJE-PLINA bio je praćen velikim brojem upita kupaca s nepoznanicama za njih, ali kroz provedenu komunikaciju direktno s kupcima te kroz medije MEĐIMURJE-PLIN je odgovorno, jasno i potpuno upoznao kupce na zagrebačkom području sa svim elementima javne usluge opskrbe plinom koju od 01.10.2024. godine, s odnosom tržišne i javne usluge opskrbe plinom, kao i ulogom operatora

distribucijskog sustava i opskrbljivača plinom u procesu opskrbe plinom. Sve aktivnosti koje smo poduzimali tokom 2024. godine, kako na zagrebačkom području, tako i za naše kupce u Međimurju i Krapini, pozitivno su se odrazile na 2025. godinu odnosno donijele pozitivne pomake u odnosu na korespondenciju u posljednjem kvartalu 2024. godine, kako brojem, tako i sadržajno. Konkretno, izrazito je smanjen broj upita koji se odnosio na kupce GPZ-Opskrba te na aktivnosti koje ulaze u djelokrug operatora distribucijskog sustava; očitavanje plinomjera, procjena potrošnje, početno stanje razgraničenja na 01.10.2024. godine, vremensko razdoblje očitavanja, mogućnost dojave stanja, a koji su 2024. godine te još u prvom polugodištu 2025. godine upućivati Društvu, te se korespondencija odnosila na elemente opskrbe plinom između MEĐIMURJE-PLINA i naših kupaca.

Sama je komunikacija bila omogućena u prostorima blagajne Društva u Čakovcu, Obrtnička 4; Prelogu, Glavna 29; Murskom Središću, Trg bana Josipa Jelačića 6, te Krapini, J.J.Strossmayera, te u otvorenim uredima u gradovima Velika Gorica, Zagrebačka ulica 80; Zagreb, Hektorovićeve ulica 2, i Zaprešić, Ulica Tina Ujevića 3. Isto daje dodatnu kvalitetu poslovanja u opskrbi plinom. Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge dužan je krajnjem kupcu koji koristi opskrbu plinom u obvezi javne usluge omogućiti plaćanje novčanih obveza za isporučeni plin na odgovarajućem prodajnom mjestu, najmanje šest sati tijekom radnog dana, bez troškova. U svim uredima Društva, na samo na zagrebačkom području na kojem obavljamo javnu uslugu opskrbe plinom, poslovanje je bilo organizirano na način da je kupcima kućanstvo bilo omogućeno plaćanja računa za isporučeni plin bez naknade, No, svi otvoreni uredi, kao i prostori Društva u Čakovcu, odnosno radnici Društva, tokom 2025. godine imali su punu veću ulogu u komunikaciji s kupcima po pitanju pružanja potrebnih informacija i rješavanja zahtjeva kupaca na „licu mjesta“, kako za tržišnu opskrbu kućanstva, tako i javnu uslugu opskrbe plinom. Osobna komunikacija s kupcima provedena je i u Međimurju i Krapini, ali s znatno manje dolazaka u prostore Društva obzirom na broj kupaca, kao i na činjenicu da se veći dio kupaca na tom području 2024. godine odlučio na tržišnu uslugu opskrbe plinom koja je bila provedena na otvoren i transparentan način. Stoga se najveći dio direktne komunikacije na tom području odnosio na kontakte kod plaćanja računa za opskrbu plinom, aktivnosti kod promjena kupaca te sklapanja ugovora za kupce koji su se odlučili prijeći s javne usluge na povoljniju tržišnu uslugu opskrbe plinom.

Odgovornost, stručnosti i izrazito korektan te poslovan odnos radnika MEĐIMURJE-PLINA u tranziciji promjene opskrbljivača u javnoj usluzi na području Zagreba te promjeni usluge opskrbe plinom koju kupci mogu koristiti, najveća je kvaliteta opskrbe plinom Društva u 2025. godini. Takav je odnos rezultiralo da su kupci kućanstvo na području Zagreba tokom 2025. godine značajnije počeli prelaziti na tržišnu uslugu opskrbe plinom od strane MEĐIMURJE-PLINA.

Za plaćanje računa opskrbe plinom krajnjim su kupcima kućanstvo bile dostupne tri blagajne u sjedištu Društva u Čakovcu, dok je u uredima Mursko Središće, Prelog i Krapina, bila dostupna jedna blagajna. U uredu u Zagrebu bile su omogućene četiri blagajne, kao i po jedna blagajna u Zaprešiću i Velikoj Gorici. Uz blagajničke poslove, u okviru komercijalnog dijela opskrbe, u svakom uredu krajnji kupci kućanstvo mogu dobiti sve potrebne informacije te rješavati zahtjeve, upite i reklamacije, 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 (kupoprodaja, nasljeđivanje, ...) uz predočenje odgovarajuće dokumentacije, način prijave stanja plinomjera očitavog od strane krajnjeg kupca, mogućnosti plaćanja plina prema samoočitavanju, informacije o stanju dugovanja i mogućnostima podmirenja dugovanja te plaćanja računa, informacije o pokrenutim postupcima naplate dugovanja, isključenju odnosno nastavku isporuke plina, podnošenje pisanih upita/prigovora vezanih na račune i potrošnju plina te uslugu opskrbe, informacije o cijeni prirodnog plina i vrsti opskrbe plinom koju koriste, ispravak računa/obračuna potrošnje plina/utvrđenog stanja plinomjera, obračuna zbog promjene opskrbljivača, načina utvrđivanja mjesečnih novčanih obveza za plin, načina očitavanja plinomjera, prijave na web aplikaciju Društva i mogućnosti koje pruža..... Kod osobne komunikacije tokom 2025. godine primjetan je porast ugovaranja tržišne opskrbe plinom i komunikacije u tom dijelu.

U dijelu korespondencije putem elektroničke pošte, osim službene elektroničke pošte MEĐIMURJE-PLINA [medjimurje-plin@medjimurje-plin.hr](mailto:medjimurje-plin@medjimurje-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. pisane obavijesti kupcima, dopisi kupcima). Tako su tokom 2025. godine kod sklapanja ugovornog odnosa s kupcima poduzetništvo, na popratnim dopisima bile navedene konkretne e-mail adrese za potrebnu komunikaciju, dok su, isto tako, za kupce kućanstvo s zagrebačkog područja, u 2025. godini kreirane obavijesti kod dostave mjesečnih novčanih obaveza za plin, kao i kod računa temeljem stvarne potrošnje, na kojima su bile navedene adrese e-pošte, kao i telefonski brojevi ureda, sve usmjereno lakšoj komunikaciji s kupcima. Službena e-mail adresa Društva navedena je na svakom računu za opskrbu plinom, dok su na računu za kupce s zagrebačkog područja na računima bile navedene adrese e-pošte svakog ureda. Iste su istaknute i na web stranici Društva u okviru kontakata. Dodatno su krajem 2024. godine otvorene i dodatne e-mail adrese za komunikaciju s kupcima s zagrebačkog područja, dok je u 2025. godini, u smjeru unapređenja odnosa s kupcima odnosno bržeg odaziva na dostavljenu e-poštu, rad na službenoj adresi Društva [medjimurje-plin@medjimurje-plin.hr](mailto:medjimurje-plin@medjimurje-plin.hr) kreiran na način da je tokom radnog vremena jedan radnik kontinuirano vodio korespondenciju s kupcima u okviru te adrese elektroničke pošte.

Generalno, u okviru svake stručne službe i ureda Društva elektronička se pošta pratila i odgovaralo se kupcima, a reakcija na upita ovisila je o broju, vrsti i složenosti zaprimljenih upita i zahtjeva krajnjih kupaca.

Na tragu svega navedenog, i pisana korespondencija kućanstva putem pošte u 2025. je smanjena. Ista se u ukupnosti odnosila na povrat dokumentacije unutar ugovornih odnosa s kupcima, dok su u manjem dijelu bili zastupljeni pisani prigovori na postupanje Društva kao opskrbljivača plinom. Ukupna se pisana korespondencija pratila putem evidencije ulazno/izlazne pošte, te dodatno u evidenciji prigovora za kupce kućanstvo. Status prigovora kupca sukladno Zakonu o zaštiti potrošača praćen je i kroz e-poštu

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, upite za cijene opskrbe, za dostavu računa, postupke promjene opskrbljivača. Uz to, komunikacija se odnosila na promjene na strani krajnjeg kupca, račune/ispravak računa za isporučeni plin, obračun kamata, zahtjeve za dostavom salda konti kartica, otvorenih stavaka, preslika računa, usklade salda, dostave podataka o utrošenoj količini plina, te krajem godine na upite vezane uz fiskalizaciju 2.

U okviru praćenja prigovora krajnjih kupaca, sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, posebno su evidencijski vođeni samo prigovori krajnjih kupaca – potrošača fizičkih osoba, u okviru čega se postupalo sukladno obvezama iz Zakona; potvrda primitka prigovora te odgovor u roku od 15 dana. Dostupnost kupcima na izjavljivanje prigovora/reklamacija omogućena je također i kroz djelovanje Povjerenstva za reklamacije potrošača kao drugostupanjskog tijela. U toku 2025. godine Povjerenstvo je u dijelu opskrbe plinom rješavalo 2 prigovora/reklamacije, pri čemu je Odlukom Povjerenstva jedan prigovor odbijen kao neosnovan, dok je druga reklamacija odbačena zbog nenadležnosti Povjerenstva. Obavijest o načinu podnošenja pisanog prigovora potrošača navedena je svakom računu za opskrbu plinom. Isto tako, u svim uredima Društva te prostorima u sjedištu Društva, kao i na web stranici Društva, jasno je istaknuta obavijest o načinu podnošenja prigovora Društvu i reklamacija Povjerenstvu.

Osim navedenog, Društvo je od strane Hrvatske energetske regulatorne agencije zaprimilo određeni broj dopisa kojima su bili proslijeđeni dopisi i upiti kupaca kućanstvo koji su se obratili HERA-i vezano na konkretnu problematiku pojedinog obračunskog mjernog mjesta u pružanju javne usluge opskrbe plinom, na što je MEĐIMURJE-PLIN odgovarao kupcu i HERA-i.

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

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	15
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	15
Udio prema općem standardu	100 %
<i>Kriterij usklađenosti 80%</i>	

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	442
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	389
Udio prema općem standardu	88 %
<i>Kriterij usklađenosti 90%</i>	

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	374
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	363
Udio prema općem standardu	97 %
<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	8602
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	8558
Udio prema općem standardu	99,5 %
<i>Kriterij usklađenosti 90%</i>	

Napomena: u izradi ovog izvještaja prigovori su razmatrani u okviru postupanja sukladno Zakonu o zaštiti potrošača

Web stranica MEĐIMURJE-PLINA, <https://medijmurje-plin.hr/> značajan je i bitan oblik komunikacije s krajnjim kupcima koji su pristupom stranici, 2024. godine vizualno i sadržajno kreiranoj na novi način, dobivali potrebne informacije. Web stranica je dizajnirana po principu distribucijskih područja. Za kupce s distribucijskog područja gradova Zagreb, Zaprešić i Velika Gorica, web stranica vodi kupce kroz glavne linkove „javna usluga opskrbe plinom“ i „tržišna usluga opskrbe plinom“ u dijelu dokumentacije i propisa, a dostupne aplikacije „Postanite naš kupac“, „Prijava na moj e-račun“ i „Kontakt i informacije“ pružaju sve potrebne informacije i mogućnost da postanu kupci MEĐIMURJE-PLINA na transparentan i jasan način. U dijelu Međimurja i Krapine, osim potrebnih kontakt podatka, telefona i adresa elektroničke pošte, te također prijave na moj e-račun, uz podatke o poslovanju (organizacija rada, planiranje i izvještavanje, financijska transparentnost, javna nabava, te druge informacije) kupcima su kroz linkove „novosti i priopćenja“ i „tržište“ također dostupne sve bitne informacije o ugovornim odnosima opskrbe plinom, tekstu ugovora, ugovornim uvjetima, cijenama plina, postupku promjene opskrbljivača, kao i 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 informaciju ažuriraju redovito.

Kroz aplikaciju „moj e-račun“, 2024. godine kreiranu na nov način u odnosu na prijašnje razdoblje, svim kategorijama kupaca, kućanstvo, poduzetništvo, tržišna i javna usluga opskrbe plinom, nakon prijave i registracije korištenjem iste omogućena je dostava stanja plinomjera, primanje računa za opskrbu plinom kao e-račun putem elektroničke pošte, pristup podacima o obračunskom mjernom mjestu krajnjeg kupca, očitano stanju, potrošnji plina kao i salda-kartici kupca. Kupci prijavom na aplikaciju mogu na jednostavan i brz način doći do svih podataka vezanih na opskrbu plinom, kako količine isporučene energije, tako i u financijskom dijelu. Na predmetnu se aplikaciju mogu prijaviti svi kupci, te i kupci kućanstvo u sustavu kotlovnica. Kod izrade aplikacije izuzetna je pažnja posvećena sigurnosti aplikacije i zaštiti osobnih podataka krajnjih kupaca te obradi istih.

Osim redizajna aplikacije, za kupce kućanstvo je dostupan kalkulator potrošnje. I u tom dijelu je izražena posvećenost kupcu i što jasnijoj komunikaciji obzirom da se kroz dvojak pristup; kalkulator potrošnje može koristiti kupac, ali i svaki budući kupac, pružaju informaciju o usporedbi javne usluge opskrbe plinom u odnosu na tržišnu uslugu.

### *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](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 otvaranjem tri ureda na distribucijskom području GRADSKE PLINARE ZARGEB, uz postojeće poslovne prostore Društva, poslovanje opskrbe plinom organizirano je na način da je kupcima kućanstvo bez obzira koju vrstu usluge opskrbe koristili, bio omogućen, osim plaćanja računa za isporučeni plin bez naknade, direktni osobni kontakt, iznimno važan za pružanje usluge opskrbe plinom od 01.10.2024. godine. Redizajnom web stranice Društva omogućen je jednostavniji pristup svim potrebnim informacijama. Novim aplikacijama kupcima je omogućena nova razina komunikacije s Društvom kao opskrbljivačem te pristup konkretnim podacima vezanim na opskrbu obračunskog mjernog mjesta krajnjeg kupca. Dodatna aplikacija „Postanite naš kupac“ dala je kupcima alat pomoću kojeg su se direktno mogli obratiti Društvu i zatražiti korištenje tržišne usluge opskrbe plinom ili javne usluge. Ispunjavanjem aplikacije, potrebni podaci za kontakt kupca prosljeđeni su Društvu nakon čega je dalje uspostavljen međusobni odnos s kupcem.

Na distribucijskom području grada Zagreba krajnji su kupci putem pisanih obavijesti/letaka unutar određenog obračunskog razdoblja upoznati s informacijama o dostavi mjesečnih novčanih obveza, načinu očitavanja plinomjera od strane operatora distribucijskog sustava te rokovima obračuna nakon isteka obračunskog razdoblja. Uz to, u okviru dostavljenih letaka bile su im tokom godine dostupne informacije o cijenama plina odnosno visini tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom te s ponudom i mogućnošću ugovaranja tržišne usluge opskrbe plinom.

Provedene su edukacije kupaca o sigurnom i učinkovitom korištenju plina te energetske učinkovitosti u okviru potrošnje plina, kako za kupce na zagrebačkom području, tako i u Međimurju.

Tokom godine osobnim kontaktom, ali i mogućnostima aplikacije „moj e- račun“, odnosno inicijativnom da što veći broj kupaca i na zagrebačkom području prijeđe na jednomjesečno obračunsko razdoblje i potrošnju plaća prema stvarno utrošenim količinama plina odnosno u smjeru što manjeg korištenja podataka o potrošnji plina temeljem procijenjenih stanja (podaci primljeni od operatora distribucijskog sustava), značajan broj kupaca na tom području prešao je na stvarnu potrošnju. Obzirom na provedenu inicijativu, na kraju godine 24 % kupaca odlučilo se za obračunsko razdoblje od jednog mjeseca. Cilj je krajnji kupci kućanstvo redovno sami javljanju stanja plinomjera kako bi se utvrdile točno isporučene količine plina kupcu, što je benefit i za kupca i za Društvo kao opskrbljivača.

Značajnost gore navedenog dolazi do izražaja u sljedećih brojkama: tokom 2025. godine novoregistriranih korisnika aplikacije „moj e-račun“ na distribucijskom području Zagreba, Zaprešića i Velike Gorice bilo je 11423 kupaca, od čega njih gotovo 7000 koristi mogućnost primanja računa putem e-pošte kao e-račun. Uz to, kroz aplikaciju, ali i druge oblike dojava stanja plinomjera, u 2025. godini od kupaca na tom području primili smo više od 140.000 dojava stanja plinomjera.

Na distribucijskom području Međimurja mogućnost plaćanja plina prema stvarnoj potrošnji kupci koriste već duži niz godina i to iznimno veliki broj kupca, što je veliki benefit za kupce. Društvo kao operator distribucijskog sustava za sve krajnje kupce na stvarnoj potrošnji, kao i za kupce koji koriste javnu uslugu opskrbe plinom pruženu od E.ON Plin d.o.o. Zagreb, očitavanje plinomjera obavlja na mjesečnoj razini, no kako na području Zagreba, tako su i u Međimurju, dojava stanja plinomjera kroz aplikaciju i druge oblike značajne i bitne. Tokom 2025. godine u Međimurju je bilo 5600 dojava stanja plinomjera.

Dodatnim unapređenjem informatičkog sustava i programskih modula, dodatno su uz postojeća redizajnirana programska rješenja, implementirani novi sustavi, sve u smjeru prilagodbe kupcima i unapređenje kvalitete usluge opskrbe plinom.

Uveden je novi način dostave računa za opskrbu plinom kupcima u sustavu kotlovnica obzirom na primjetan veliki broj računa koje Hrvatska pošta nije dostavila kupcima.

Kroz godinu su kontinuirano provedene sve potrebne edukacije radnika Društva, kako u dijelu regulative, tako i svih elemenata odnosa opskrbe plinom s kupcima u smjeru kvalitete odnosa. Kroz sve dostupne kanale komunikacije kroz godinu je prisutno smanjenje upita/prigovora kupaca, a značaj pruženih informacija od strane radnika Društva vidljiv je u činjenici da se izrazito smanjio broj upita kupaca s tematikom koja ili nije predmet poslovanja Društva ili se ne odnosi na uslugu opskrbe plinom koju Društvo pruža.

Kroz jasnu i otvorenu komunikaciju s kupcima u Međimurju i Krapini iznimno velik broj kupca odlučio se i nadalje koristiti uslugu opskrbe plinom od strane MEĐIMURJE-PLINA na tržišnoj osnovi, a taj se broj i nadalje povećava.

Do kraja godine provedene su sve aktivnosti za primjenu sustava fiskalizacije 2.0 za krajnje kupce poduzetništvo i fiskalizacije 1.0 za kupce kućanstvo u dijelu izvan računa za opskrbu plinom.

Sve aktivnosti u Društvu kontinuirano su usredotočene na unapređivanje kvalitete poslovanja te informiranje kupaca, pogotovo u dijelu kupaca na zagrebačkom području.

*Mjere za poboljšanje:*

U smjeru brže, jednostavnije i potpune komunikacije s krajnjim kupcima i nadalje se planira razvijanje novog sustava telefonske komunikacije s kupcima odnosno opremanje nove telefonske centrale, kojom bi se, vršilo snimanje svih telefonskih poziva, evidentiralo primljeno stanje plinomjera od strane kupaca, komuniciralo s kupcima i automatski usmjeravalo na potreban broj za komunikaciju s radnikom, ovisno o vrsti upita/zahitjeva.

Daljnje aktivnosti u procesima javne usluge opskrbe plinom, ali i tržišne usluge opskrbe plinom, u okviru komunikacije s kupcima, s naglaskom na provođenju aktivnosti u informiranju svih kupaca kućanstvo na mogućnosti korištenja tržišne usluge, uz potrebne informatičke/edukativne/promotivne radnje u tom procesu.

Unapređenje sustava praćenje upita/prigovora kupca/zahitjeva za informacijama te obrade istih, u smjeru jednostavnijeg odnosno cjelovitijeg praćenja odnosa s kupcima, u pogledu ispunjavanja standarda kvalitete s jedne strane te što kvalitetniji odaziv na promjene i situaciju na tržištu koje se odražavaju na same kupce.

Provođenje daljnje" edukacije" kupaca o prednostima korištenja dostupnih aplikacija MEDIMURJE-PLINA te prelasku na jednomjesečno obračunsko razdoblje, sve u smjeru daljnjeg smanjenja prigovora kupca na stanja plinomjera primljena od ODS-a te povećanja zadovoljstva kupaca.

Kontinuirano istraživanje tržišta u smjeru ostvarivanja tržišne prednosti i kvalitete opskrbe plinom.

Čakovec, travanj 2026. godine

Direktor:

Nenad Hranilović, mag.oec.

