

Na temelju Općih uvjeta opskrbe plinom kao opskrbljivač plinom objavljujemo

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2022. GODINU

Kvaliteta opskrbe plinom kroz kvalitetu usluge i međusobnog odnosa s krajnjim kupcima održava se putem povratnih informacija kupaca odnosno kroz kvalitetu i brzinu reakcije te odaziva na upite krajnjih kupaca.

Na energetsom tržištu opskrbe plinom MEĐIMURJE-PLIN aktivno sudjeluje u dvojakoj ulozi; opskrbljivača plinom kao tržišne djelatnosti i opskrbljivača plinom u obvezi javne usluge kao regulirane djelatnosti. Komunikacija s kupcima tokom godine najvažniji je element u sustavu praćenja kvalitete opskrbe plinom. Isto posebno dolazi do izražaja kod velikih promjena i kriza tržišta, kao što je 2022. godine svjetska globalna energetska kriza i rat u Ukrajini s posljedicom ogromnog rasta cijena plina, posebno izraženog na tržištu plina Europske unije te i Republike Hrvatske. U tom kontekstu samostalne aktivnosti Društva kao opskrbljivača u ugovornim odnosima s kupcima te provođenje paketa državnih mjera za ublažavanje rasta cijena s travnjem 2022. godine rezultirale su pojačanom pisanom i usmenom komunikacijom i s krajnjim kupcima poduzetništvo i s krajnjim kupcima kućanstvo.

Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom sama 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 uvjetima globalne energetske krize tržišta plina koja je obilježila cijelu 2022. godinu, a nadalje uvjetima poslovanja Društva izloženom posljedicama izravnog negativnog utjecaja postupanja drugih energetskih subjekta te donijetih rješenja - odluka Vlade Republike Hrvatske u posljednjem kvartalu 2022. godine, uspjeli smo u potpunosti ostvariti pouzdanu i sigurnu isporuku plina do svakog krajnjeg kupca, pružili kvalitetu usluge isključivo poslušajući u skladu s zakonom i svim podzakonskim aktima na području tržišta plina, javne nabave i obveznih/ugovornih odnosa s kupcima. Neopravdane i neosnovane medijske konotacije i medijska kampanja kojima je Društvo bilo izloženo krajem godine dodatno su intenzivirale komunikaciju, kako s medijima tako i kupcima poduzetništvo, usmenim i pisanim putem. Jasne povratne informacije Društva te pozitivan odgovor krajnjih kupaca kroz daljnji odnos opskrbe plinom potvrdili su ispravnost i zakonitost postupanja Društva odnosno kvalitetu usluge opskrbe plinom koje Društvo pruža.

Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

MEĐIMURJE-PLIN d.o.o. Čakovec opskrbljuje plinom krajnje kupce na području cijele Republike Hrvatske. Sustav komunikacije s kupcima provodi se na više načina: neposrednom osobnom komunikacijom, pisanom komunikacijom, elektroničkom poštom, telefonom, postupcima sukladno Zakonu o zaštiti potrošača, putem web stranice Društva i aplikacija za kupce.

U 2022. godini najzastupljeniji načini komunikacije bili su neposredna osobna komunikacija te komunikacija putem telefona. Obzirom na smirivanje pandemije koronavirusa i obavljanje poslovnih aktivnosti bez ograničavajućih mjera, uz nadalje očuvanje zdravlja kupaca i radnika, u 2022. godini vidljiv je porast osobne komunikacije, u najvećem dijelu kod krajnjih kupaca kućanstvo na blagajni Društva u sjedištu te u izdvojenim uredima.

Kupcima je komunikacija putem telefona 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. Primitak poziva na besplatnom telefonu 0800/202-033 omogućen je od 0-24 sata. Glavni telefonski brojevi su 040/396-279 kao kontakt telefon MEĐIMURJE-PLINA (tajništvo i ured direktora) te zasebne telefonske linije za kontakt s krajnjim kupcima kućanstvo i krajnjim kupcima poduzetništvo u komercijalnom dijelu stručnih

službi. Osim fiksnih telefonskih linija, u slučaju hitnosti rješavanja pojedinog zahtjeva/upita, krajnji se kupci upućuju za 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.

U ukupnosti kontakata s kupcima tokom 2022. godine, korespondencija putem elektroničke pošte prati komunikaciju putem telefona. 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 u okviru stručnih službi, a iste su adrese istaknute i na drugim oblicima komunikacije s kupcima (npr. obavijesti). Službena e-mail adresa Društva navedena je na svakom računu za opskrbu plinom. 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 24 sata povratno putem elektroničke pošte kod jednostavnih upita 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.

Na pisanu korespondenciju primljenu putem pošte u 2022. godini odnosi se najmanji dio, a u najvećem se dijelu odnosi na dokumentaciju unutar ugovornih odnosa s kupcima te pisane prigovore na postupanje Društva kao opskrbljivača plinom; izdane račune za opskrbu plinom, ugovorne odredbe, opomene ..., kao i zahtjeve za postupanjem.

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. Novo otvoreni uredi 2021. godine u Prelogu i Murskom Središću te Krapini, kao gradovima na distribucijskim područjima na kojima obavljamo uslugu opskrbe plinom u obvezi javne usluge, donijeli su dodatnu kvalitetu poslovanja u opskrbi plinom.

Za plaćanje računa opskrbe plinom krajnjim su kupcima kućanstvo bile dostupne dvije odnosno 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 odnosno u svakom uredu krajnji kupci kućanstvo mogu dobiti sve potrebne informacije te rješavati zahtjeve, upite i eventualne prigovore 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, 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 i vrsti opskrbe plinom koju koriste, ispravak računa/obračuna potrošnje plina/utvrđenog stanja plinomjera. U 2022. godini, ukupna pisana korespondencija s krajnjim kupcima u kategoriji kućanstvo obuhvaćala je: dopise vezane na dugovanje i mogućnosti podmirenja istog (17,5%); dopise, upite za dostavom podataka o potrošnji, dostavom računa za plin, promjene adrese dostave računa, obavijesti o uplati (28,4%), reklamacije/prigovore na račune odnosno mjesečne novčane obveze (najvećim dijelom zbog pogrešnog očitavanja), uz prigovore na iznose dugovanja, primljene opomene, obračune potrošnje plina (19,7 %); upite vezane za promjenu korisnika zbog promjene vlasništva ili nastupa drugih okolnosti za promjenu (16,5%), upite vezane na ugovorne odnose, primjerice raskid ugovora, dostava ugovora, promjena opskrbljivača (11,5 %).

Kod krajnjih kupaca poduzetništvo najveći se dio komunikacije može svrstati u dva osnovna dijela. 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; zahtjeve za raskide ugovora, dostave podataka o utrošenoj količini plina u razdoblju važenja ugovora, dok se drugi dio komunikacije odnosio na račune (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 2021. godinu, a obzirom na energetske krizu na tržištu plina, a posebno donijete mjere Vlade

odnosno Odluku o cijeni i raspodjeli kapaciteta prirodnog plina kojeg je Hrvatska elektroprivreda d.d. preuzela od proizvođača prirodnog plina kojom Društvu kao opskrbljivaču plinom nije omogućeno da „posebnu kategoriju“ kupaca određenu Uredbom Vlade opskrbljuje pod istim uvjetima kao HEP-Plin d.o.o. Osijek, komunikacija s kupcima poduzetništvo usmjerena na važeće ugovorne odnose bila je povećana, dok je s druge strane došlo do smanjenja korespondencije vezane na prodajno tržište obzirom da tržište nije djelovalo u pravom smislu.

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.

Poseban način komunikacije s krajnjim kupcima proveden je u okviru praćenja prigovora krajnjih kupaca – potrošača sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. U poslovnim ugovornim odnosima opskrbe plinom posebno su evidencijski vođeni samo prigovori-reklamacije krajnjih kupaca kućanstvo kao fizičke osobe na pruženu uslugu opskrbe plinom, a kojima se po potvrđivanju primitka prigovora u zakonskom roku od 15 dana dostavljao odgovor. U toku 2022. godine u djelu opskrbe prirodnim plinom bilo je zaprimljeno 54 prigovora koji su se u najvećem dijelu odnosili na prigovore vezane na izdane račune/obračune te na ispravak računa zbog pogrešno navedenog stanja plinomjera na računu. U daljnjem postupanju, dostupnost kupcima na izjavljivanje prigovora/reklamacija omogućena je kroz djelovanje Povjerenstva za reklamacije potrošača kao drugostupanjskog tijela. U toku 2022. godine Povjerenstvo je u dijelu opskrbe plinom zaprimilo i rješavalo tri reklamacije potrošača.

Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom (opći standardi kvalitete opskrbe)

Aktivnost – Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom)	
Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	809
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	737
Udio prema općem standardu	91,1%
Aktivnost – Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge)	
Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	321
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	310
Udio prema općem standardu	96,57 %
Aktivnost – Ispravljanje računa za opskrbu plinom na zahtjev krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom)	
Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	128
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	100
Udio prema općem standardu	78%
Aktivnost – Ispravljanje računa za opskrbu plinom na zahtjev krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge)	
Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	9
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	7
Udio prema općem standardu	78 %

Napomena: vidljiv porast primljenih prigovora/upita krajnjih kupca u dijelu opskrbe plinom u obvezi javne usluge u odnosu na 2021. godinu rezultat je korištenja javne usluge opskrbe plinom od strane svih kupaca kućanstvo na području Međimurja i Krapine u posljednjem kvartalu 2022. godine.

Pristupom web stranici MEĐIMURJE-PLINA, <https://medijmurje-plin.hr/>, ostvaren je također jedan vid komunikacije s krajnjim kupcima obzirom da putem iste kupci dobivaju informacije o Društvu: kontakt podatke, brojeve telefona i adrese elektroničke pošte; podatke o poslovanju (organizacija rada, planiranje i izvještavanje, financijska transparentnost); informacije o kvaliteti plina i postupku priključenja na plin; informacije o ugovornim odnosima i uvjetima opskrbe plinom te opskrbe plinom u obvezi javne usluge, postupcima promjene opskrbljivača; te vezano 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 na jednostavan način omogućena dostava stanja mjernog uređaja - on-line dostava stanja brojila. Istu aplikaciju u najvećem dijelu koriste kupci kućanstvo. U toku 2022. godine ovakvim načinom dostave očitnog stanja krajnji su se kupci koristili 4692 puta. Prisutno smanjenje od 14% u odnosu na 2021. godinu, uz to što se tokom 2022. godine povećao broj kupaca kućanstvo, rezultat je poslovanja bez ograničavajućih mjera pandemije.

Navedena aplikacija omogućuje odmah i 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 vrijednosti potrošnje odnosno utrošenog plina.

Osim navedene aplikacije, krajnjim kupcima dostupna je i besplatna on-line aplikacija „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, očitnom 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 potrošnjom prirodnog plina odnosno isporučenom energijom, kao i financijskim iznosom utrošenog plina.

Krajnjim se kupcima kućanstvo putem iste aplikacije, nakon prvobitne registracije, omogućuje dostava e-računa za isporučeni plin na prijavljenu elektroničku adresu.

Sama aplikacija je dostupna za korištenje na jednostavan način, jasno uređena uputama za korištenje.

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 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. 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.

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 pružanju svih potrebnih informacija posebno su došle do izražaja s početkom korištenja javne usluge opskrbe plinom od strane krajnjih kupaca kućanstvo od 01.10.2022. godine, a pogotovo za kućanstvo na distributivnom području grada Krapine i okolnih naselja za koje je izvršena promjena opskrbljivača na MEĐIMURJE-PLIN da bi koristili javnu uslugu opskrbe plinom.

U uvjetima svjetske globalne energetske krize promijenjeni su i unaprijeđeni poslovni i programski modeli te procesi ugovaranja opskrbe plinom za kupce poduzetništvo, sustavi praćenja i kreiranja potrebnih promjena postojećih ugovornih uvjeta, kreiranja ponuda novog načina ugovaranja te odgovarajuće popratne komunikacije s kupcima.

U odnosima s krajnjim kupcima, u skladu s zakonom i podzakonskim aktima, jasno su postavljeni okviri i načini postupanja Društva kao opskrbljivača plinom u primjeni Uredbe i Odluke Vlade Republike Hrvatske kao propisa donijetih za otklanjanje poremećaja na domaćem tržištu energije, što je ubrzalo i konkretiziralo odaziv Društva na upite kupaca.

Poduzete su aktivnosti informiranja kupaca putem tiskanih medija odnosno 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 opskrbe plinom te informiranje kupaca.

Mjere za poboljšanje:

U smjeru poboljšanja na području komunikacije s krajnjim kupcima odnosno jasnog protoka informacija i nadalje je u planu razvoj novog informatičkog sustava kojim bi se, uz suglasnost krajnjeg kupca te zaštitu osobnih podataka, vršilo snimanje svih telefonskih poziva na besplatni telefonski broj 0800/202-033, temeljem čega bi se primljeni podaci i informacije koristile za daljnju obradu podataka.

Daljnje komunikacijsko i informatičko unapređenje poslova opskrbe plinom u odnosima s krajnjim kupcima. U smjeru što kvalitetnijeg i bržeg odaziva na upite kupaca i ispunjavanja obveza općih standarda kvalitete, uvođenje promjena u sustavu praćenja primljenih zahtjeva, upita, dokumentacije od kupaca.

U skladu s promjena i „potresima“ koji se događaju na tržištu plina kontinuirana edukacija radnika te promjena u organizaciji rada djelatnosti opskrbe plinom kroz redefiniranje poslova pojedinog radnog mjesta.

Čakovec, ožujak 2023. godine

Direktor:

Nenad Hranilović, mag.oec.

