

**HRVATSKA ENERGETSKA
REGULATORNA AGENCIJA**

Ulica grada Vukovara 14
10000 Zagreb

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2019. GODINU - OPSKRBA

Temeljem Općih uvjeta opskrbe plinom, NN 50/18, člankom 47. st. 3. i 4. definirano je dostaviti Agenciji godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za prethodnu godinu, koje mora sadržavati najmanje sljedeće:

- opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom,
- prikupljene podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe,
- opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom i
- prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom.

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom očituje se i realizira kroz:

Kvaliteta opskrbe plinom za krajnje korisnike je ukupna usluga opskrbe plinom koja se definira preko kontakta s našim korisnicima, ažurnosti po zahtjevu pojedinog korisnika te kvaliteti plina.

A. KOMUNIKACIJA S KUPCIMA PRIRODNOG PLINA

- **Komunikacija putem telefona i fax-a**

U komunikaciji prema našim korisnicima koriste se svi moguću i dostupni kanali prema pojedinom korisniku a koji ovise o dobnoj strukturi, informatičkoj obrazovanosti te mogućnosti istih.

Za potrebe svojih korisnika postoje stalni telefonski brojevi centrale 049 587 151, koji su prikazani na svim izlaznim dokumentima naše tvrtke. Navedeni brojevi dostupni su svakim radnim danom od 07:00 sati do 15:00 sati. Na broj 049 221 349 moguće je 24 sata dostavljati fax obavijesti, zahtjeve, upite i slično. Također je 24 sata dostupan i besplatni broj telefona 0800 200 131.

Uz navede fiksne linije postoje i mobilne linije, a na mobilni broj 098 491 202, koji služi i kao broj hitnih intervencija na koji je dostupan djelatnik 24 sata dnevno.

- **Elektronička pošta**

Mail adresa zagorski-metalac@zagorski-metalac.hr istaknuta je na svim izlaznim dokumentima tvrtke te na web stranici: www.zagorski-metalac.hr, kao i mailovi pojedinih odjela.

- **Osobna komunikacija s kupcima**

Za korisnike na našem sustavu koji nisu u mogućnosti koristiti navedenu komunikaciju, osim pošte imamo organiziranu i dostavu na adresu korisnika.

Na svaki upit koji je postavljen, odgovara se uobičajeno i istim putem i to odmah po postavljenom upitu ili slično, u skladu sa zakonskim propisima i garantiranim standardima kvalitete. Prema istim odredbama u prostorijama Zagorskog metalca d.o.o. postoji blagajničko mjesto na kojima se bez naknade može izvršiti plaćanje obračunate potrošnje s istaknutim radnim vremenom. Također svakog radnog dana osigurano je informiranje o postavljenim pitanjima, mogućnost podnošenja Zahtjeva, sklapanje ugovora o priključenju kao i podnošenja prigovora i rješavanja reklamacija po obračunu i definiranju ostalih statusa po kvaliteti usluge.

- **Internetska stranica**

Preko web stranice postoji mogućnost informiranja o svim bitnim informacijama o našoj tvrtki.

B. Kvaliteta plina

Kvaliteta plina definirana Općim uvjetima i mrežnim pravilima distribucijskog sustava prati se i objavljuje na definiran način kroz citirane odredbe.

Operator transportnog sustava PLINACRO d.o.o. objavljuje na svojim službenim internetskim stranicama podatke o utvrđenoj kvaliteti plina za svaki ulaz plina u distribucijski sustav koji je ujedno i izlaz iz transportnog sustava.

Opskrbljivač plinom Zagorski metalac d.o.o. na svojim internetskim stranicama objavio je podatke standardnoj kvaliteti plina, parametre kvalitete plina i podatke o donjoj ogrjevnoj vrijednosti plina.

Tablica br.1 Prikaz podataka o ponderiranoj donjoj ogrjevnoj vrijednosti plina u 2019.

Mjesec/godina	Hds,pros. (kWh/m ³)
Siječanj	9,682826
Veljača	9,679804
Ožujak	9,684217
Travanj	9,702917
Svibanj	9,678649
Lipanj	9,725156
Srpanj	9,718061
Kolovoz	9,688623
Rujan	9,705899
Listopad	9,691335
Studen	9,704109
Prosinac	9,700673
Prosjeck:	9,692248

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

Tablica br. 2: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom Zagorski metalac d.o.o za 2018. godinu

Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (r.br. 10), obveznika Opskrbljivača u obvezi javne usluge	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe (najviše 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	8
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	8
Udio prema općem standardu:	100%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Ispravljanje računa za opskrbu plinom (r.br. 11), obveznika Opskrbljivača u obvezi javne usluge	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa za isporučeni plin (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	23
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	23
Udio prema općem standardu:	100%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (red.br. 12): obveznika Opskrbljivač	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	0
Udio prema općem standardu:	100%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Ispravljanje računa za opskrbu plinom (red.br. 13), obveznika: Opskrbljivač	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	1
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	1
Udio prema općem standardu:	100%

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Zagorski metalac d.o.o. pruža kompletne informacije definirane kroz obvezu javne usluge te tržišnu djelatnost.

Za sve zahtjeve za uslugu definirani su obrasci koji se nalaze i na web sučelju, a kako bi se olakšala i ubrzala obrada podataka koja je potrebna da se dostavi na uvid za obavljanje pojedine usluge.

Svakodnevno se obavlja edukacija i konzultacije s zaposlenicima u svrhu održanja i poboljšanja kvalitete usluge.

Omogućeno je slanje računa za plin kupcima putem sustava e-Računa.

e-Računi su današnji suvremeni oblik računa koji ne zahtijeva fizički ispis kako bi bio pravovaljan već se izdaje digitalnim putem.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Uslijed svakodnevnih sve više postavljenih zahtjeva potrebna je svakodnevna edukacija zaposlenika u smjeru obavljanja redovne djelatnosti i komunikaciji s krajnjim korisnicima. Informiranje korisnika o potrebi međusobne suradnje, te proslijeđivanje potrebnih informacija u kontaktima i iskustvima.

Svakodnevno praćenje kvalitete usluge te trenutno korigiranje svake reakcije koja ne zadovoljava traženi nivo.

Sukladno zahtjevima i upitima korisnika koje svakodnevno dobivamo u planu nam je daljnje unaprjeđenje informatičke platforme i komunikacija sa korisnicima.

S poštovanjem !

Direktor:

Vladimir Sabo, dipl.oec.
ZAGORSKI METALAC d.o.o.
za distribuciju plina i opskrbu plinom
7 ZABOK, Croatia

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskeg subjekta:

Zagorski metalac d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

Željko Bjelan

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Zdravko Čulig

4. Broj telefona ili mobitela:

049/587-151

5. E-mail adresa:

zculig@zagorski-metalac.hr**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**

M.P.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U 3130KU, dana 10.10.2020.

Željko Bjelan, mag.oec.

ZAGORSKI METALAC d.o.o.
za distribuciju plina i opskrbu plinom
7 Zabok, Ulica Josipa Broza Tita 2/F

II. KVALITETA USLUGE

1. Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge

a) Kontrola kvalitete usluge

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Kvaliteta opskrbe plinom za krajnje korisnike je ukupna usluga opskrbe plinom koja se definira preko kontakta s našim korisnicima, ažurnosti po zahtjevu pojedinog korisnika te kvaliteti plina.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Zagorski metalac d.o.o. pruža kompletne informacije definirane kroz obvezu javne usluge te tržišnu djelatnost.

Za sve zahtjeve za uslugu definirani su obrasci koji se nalaze i na web sučelju, a kako bi se olakšala i ubrzala obrada podataka koja je potrebna da se dostavi na uvid za obavljanje pojedine usluge.

Svakodnevno se obavlja edukacija i konzultacije s zaposlenicima u svrhu održanja i poboljšanja kvalitete usluge.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Uslijed svakodnevnih sve više postavljenih zahtjeva potrebna je svakodnevna edukacija zaposlenika u smjeru obavljanja redovne djelatnosti i komunikaciji s krajnjim korisnicima.

Informiranje korisnika o potrebi međusobne suradnje, te proslijeđivanje potrebnih informacija u kontaktima i iskustvima.

Svakodnevno praćenje kvalitete usluge te trenutno korigiranje svake reakcije koja ne zadovoljava traženi nivo.

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	8
--	---

Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana	8
--	---

Udio prema općem standardu	100,0%
----------------------------	--------

Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA KOJI KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	23
--	----

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	23
--	----

Udio prema općem standardu	100,0%
----------------------------	--------

ZAGORSKI METALAC d.o.o.
za distribuciju plina i opskrbu plinom
7 Zabok, Ulica Josipa Broza Tita 2/F

R.br.	ZAHTEJ KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita	Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
2		ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom unutar 10 radnih dana	Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum zaprimanja zahtjeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)

ZAGORSKI METALAC d.o.o.
za distribuciju plina i opskrbu plinom
7 Zabok, Ulica Josipa Broza Tita 2F