

**HRVATSKA ENERGETSKA
REGULATORNA AGENCIJA**Ulica grada Vukovara 14
10000 Zagreb**PREDMET: Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2019. godinu – OPS**

Temeljem Općih uvjeta opskrbe plinom, NN 50/18 i 88/19, 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

Gradska plinara Krapina d.o.o. omogućila je korisnicima različite komunikacijske kanale prikladne zahtjevima i željama korisnika ovisno o informatičkoj obrazovanosti, dobnoj strukturi te mogućnostima. Najčešće s korisnicima komuniciramo tradicionalnim telefonskim putem gdje smo omogućili uvijek dostupan besplatni INFO broj 0800 44 65, telefonski broj 049 300 391 i osobe koje su dežurne 0-24h na brojevima 091 317 17 18 ili 099 371 17 18.

Uz tradicionalne komunikacijske kanale na web stranicama Gradske plinare Krapina d.o.o. kreirana je web aplikacija „Online kontakt“ putem koje točno određenoj osobi sukladno upit dolazi e-poruka putem e-računa. Također, omogućeno je i aplikativno rješenje „KOMNet“ kroz koji korisnici mogu pratiti dospjele novčane obveze i dostaviti trenutno stanje plinskog brojila uz mogućnost ostavljanja komentara/pohvala/prijedloga.

Svaka bitna obavijest iz Gradske plinare Krapina d.o.o. također se objavljuje putem društvene mreže Facebook kroz koju je također moguće poslati upit djelatnicima.

Mail adresa gpk@gpk.hr istaknuta je na svim službenim dokumentima Gradske plinare Krapina d.o.o. kao i kroz sve medijske reklame.

Sukladno članku 10. stavak 1. i 2. Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine br. 41/14) obavijestili smo potrošače putem weba da svoje pisane prigovore mogu dostaviti osobno svaki radni dan u radno vrijeme u poslovnim prostorijama društva kao i putem pošte, telefaksa ili elektroničke pošte na adresu:

GRADSKA PLINARA KRAPINA d.o.o.

Frana Galovića 7B/II, Krapina

e-mail adresa: gpk@gpk.hr

telefaks: 049 301 973

Odgovor na svaki prigovor potrošača dajemo u pisanom obliku najkasnije 15 dana od dana primitka prigovora.

Sve bitne informacije o društvu Gradska plinara Krapina d.o.o. dostupne su na web stranicama www.gpk.hr, na kojoj se objavljuju datoteke o kvaliteti plina sukladno Općim uvjetima i Mrežnim pravilima distribucijskog sustava.

Blagajničko mjesto na kojem se bez naknade može izvršiti plaćanje obračunate potrošnje s istaknutim radnim vremenom osigurano je u Gajevoj 20, na lokaciji društva Krakom d.o.o. gdje su se ljudi kroz prošlost navikli plaćati komunalne usluge, pa tako i danas potrošnju plina.

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

Tablica br. 1: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom GPK d.o.o za 2019. 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:	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	0
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:	27
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	27
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:	0
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	0
Udio prema općem standardu:	100%

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Gradska plinara Krapina d.o.o. implementirala je KOMNet sustav za dostavu stanja brojila putem kojeg krajnji kupci mogu pratiti dospelje financijske obveze i potrošnju plina uz mogućnost reklamacije. Kako bi poboljšali kvalitetu rada i povećali zadovoljstvo kupaca otvorili smo moderne komunikacijske kanale putem kojih možemo zaprimiti prijedloge, pohvale i prigovore. U 2019. godini društvo Gradska plinara Krapina d.o.o. imala je ukupno dvadeset i sedam (27) prigovora na obračun potrošnje plinom, a svi su riješeni istog trenutka na zadovoljstvo krajnjeg kupca.

Kako bi krajnjim kupci brže došli do obračuna (računa) potrošnje plina Gradska plinara Krapina d.o.o. omogućila je elektronsko slanje računa putem e-računa i ugovorila usluge i-Računa na što smo dobili pozitivan odgovor naših potrošača.

Telefonska centrala organizirana je na način da ukoliko postoji „red čekanja“ na javljanje stručne osobe, automatski se poziv prosljeđuje idućoj slobodnoj stručnoj osobi. Nепrestano se radi na obrazovanju i edukaciji zaposlenika u cilju što bržeg rješavanja upita krajnjih kupaca.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

U skorijoj budućnosti za realizaciju poslovnih ciljeva i osiguranje konkurentnosti na tržištu, u smislu pružanja kvalitetnije usluge opskrbe plinom, potrebno je ulaganje u novije sustave i implementacija aplikacije „KOMNet“ kroz Android i iOS uz mogućnost plaćanja računa putem interneta sa kreditnim i debitnim karticama. Također bi se moglo doprinijeti lakšoj i brzjoj dostavi očitavanja putem govornog automata ili SMS poruke, ovisno o informatičkoj pismenosti ciljanih krajnjih kupaca.

U cilju brže, bolje i sigurnije opskrbe plinom svim krajnjim kupcima kojima smo opskrbljivač potrebno je konstantno raditi na edukaciji zaposlenika u smjeru obavljanja redovne djelatnosti i načina komunikacije s korisnicima, te korištenju novih IT tehnologija.

Krapina, 16. siječanj 2020.

Direktor

Zoran Smojić, mag.ing.mech.

