

**HRVATSKA ENERGETSKA
REGULATORNA AGENCIJA**
Ulica grada Vukovara 14
10000 Zagreb

PREDMET: Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2018. godinu – OPS

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

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.

1) Komunikacija putem telefona i fax-a

Standardni i najčešće korišten oblik komunikacije ostvaruje se putem telefona i faxesa. Za potrebe naših krajnjih korisnika uspostavljen je besplatan INFO broj 0800 44 65, telefonski broj 049 300 391 i dežurni telefon 0-24h na brojevima 091 317 17 18 ili 099 371 17 18.

Također, na fax broj 049 301 973 moguće je 0-24h dostavljati fax obavijesti, zahtjeve, upite i slično.

2) Elektronička pošta, web stranica

Korisnici mogu svoje upite poslati putem kontakt forme na web stranicama Gradske plinare Krapina d.o.o. uz mogućnost odabira kategorije upita kako bi što brže dobili odgovor po istom. Također, pokrenuto je aplikativno rješenje „KOMNet“ koje će kroz dorade omogućiti

korisnicima dostavu stanja brojila, praćenje financijskih zaduženja uz povratne informacije prema Gradskoj plinari Krapina d.o.o.

Gradska plinara Krapina d.o.o. također koristi društvenu mrežu Facebook za promociju važnih obavijesti.

Elektronička pošta gpk@gpk.hr istaknuta je na svim službenim dokumentima Gradske plinare Krapina d.o.o. te na web stranici Gradske plinare Krapina d.o.o., uz dodatno istaknute mailove svakog pojedinog djelatnika.

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 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: | 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: | 28 |
| Broj odgovora unutar 10 radnih dana: | 28 |
| 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. pruža kompletne informacije definirane kroz obvezu javne usluge te tržišnu djelatnost. Na web stranici društva dostupni su razni definirani obrasci koji omogućavaju krajnjim korisnicima brže i jednostavnije obavljanje dobivanja potrebnih podataka.

Pokrenut je sustav KOMNet za dostavu stanja brojila putem kojeg krajnji kupci mogu pratiti dospjele financijske obveze i potrošnju plina uz mogućnost reklamacije čime se učestalo radi na razvijanju modernih komunikacijskih kanala. U 2018. godini društvo Gradska plinara Krapina d.o.o. imala je ukupno dvadeset i osam (28) prigovora na obračun potrošnje plinom, a svi su riješeni u zadanom vremenskom roku na zadovoljstvo krajnjeg kupca.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

U narednom razdoblju potrebna je dorada sustava KOMNet i omogućavanje slanja e-računa krajnjim korisnicima budući da je e-račun isti kao i papirnati račun, a pritom se vodi briga o okolišu te pozitivno utječe na troškove poslovanja.

Učestalo se radi na edukaciji djelatnika pri komunikaciji s krajnjim kupcima kako bismo ostvarili dobru suradnju, korektno odnose i zadovoljstvo obje strane – to je jedini način prema boljoj i sigurnoj opskrbi prirodnim plinom i postizanju konkurentnosti na tržištu.

Krapina, 24. siječanj 2019.

Direktor

Zoran Smojić, mag.ing.mech.

GRADSKA PLINARA KRAPINA
d.o.o.
za distribuciju i opskrbu plinom
Krapina, Frana Galovića 7 B/II
OIB: 258846409411