



Rijeka, veljača 2019

Izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2018. godinu

Sukladno članku 47. stavak 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18), ENERGO d.o.o. Rijeka objavljuje Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2018. godinu.

A. Sustav za praćenje kvalitete opskrbe plinom (opis sustava)

- Komuniciranje s kupcima plina

Sukladno stanju na dan 31. prosinca 2018. godine Energo d.o.o. Rijeka sveukupno opskrbuje prirodnim plinom 21.397 krajnjih kupaca sukladno broju obračunskih mjernih mjesta, od čega 20.579 kupaca koji koriste opskrbu plinom u obvezi javne usluge.

Broj kupaca koji ne koriste uslugu opskrbe u obvezi javne usluge (Gospodarstveni korisnici) za 2018 godinu iznosio je 818.

Komunikacija s kupcima prirodnog plina, vezano za *rješavanje prigovora i upita, ispravljanje računa*, kako u segmentu Javne usluge tako i u segmentu tržišne opskrbe ostvaruje se putem Službe Opškrbe plinom i Službe za odnose s javnošću i marketinga.

Djelatnici Službe za odnose s javnošću i marketinga te Službe za opskrbu plinom odgovaraju na zaprimljene upite kupaca u zakonski predviđenim rokovima a maksimalno do 10 dana od zaprimanja upita a sve sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta opskrbe plinom.

- Besplatni telefon** - u prethodno navedenim Službama osigurane su telefonske linije za kontakt s krajnjim kupcima plina na koje isti mogu dobiti informacije za bilo koji upit vezano za:

Kategorija upita:	Broj upita	Riješeni upiti
promjena opskrbljivača	15	15
dežurna služba	12	12
prigovori i reklamacije	27	27
priklučenja na distribucijski sustav	58	58
servisiranje i ispitivanje plinskih instalacija	78	78
demontaže plinomjera i isključenja	45	45
ostale informacije	438	438

Primarni telefonski broj koji je na raspolaganju kupcima plina svaki radni dan od 7,00 - 15,00 sati je telefon Korisničke podrške u sklopu Službe za odnose s javnošću i marketinga 0800 353 040.

- Elektronička pošta** – Energo d.o.o. Rijeka osigurao je nekoliko adresa za zaprimanje različitih upita, reklamacija i prigovora od strane krajnjih kupaca. U 2018. godini zaprimljeno je ukupno 24 e-mail kupaca putem svih e-mail adresa. Ukupno je odgovoreno na sve upite.

Tijekom 2018. godine implementirana je web forma za zaprimanje upita (<https://energo.hr/index.php/kontaktirajte-nas/>) koja je ujedno i sinkronizirana sa CRM aplikacijom.

- c. **Web stranice tvrtke** - Na službenim stranicama tvrtke <http://www.energo.hr> objavljene su opće informacije o našem trgovačkom društvu, informacije o prirodnom plinu kao emergantu, cijeni prirodnog plina, cijenama nestandardnih usluga, informacije o kvaliteti prirodnog plina, popis zakonske i pod-zakonske regulative u Republici Hrvatskoj u domeni energetike i plinskog gospodarstva, informacije o provedenim postupcima javne nabave i osnovne informacije o uslugama operatora distribucijskih sustava s linkovima na njihove web stranice.

Krajnjim kupcima plina omogućena je i on-line dostava podataka o reklamacijama i prigovorima, dostava stanja plinomjera (putem ugovornog partnera) i informativni izračun troškova potrošnje plina (link na stranice regulatora). Na web stranicama omogućeno je i preuzimanje tipskih ugovora i obrazaca koji su redovito ažurirani i usklađeni s važećom zakonskom regulativom.

- d. **Za osobnu komunikaciju** s kupcima na raspolaganju su 2 (dva) šaltera na adresi Dolac 14/I, 51000 Rijeka na kojima je krajnjim kupcima plina omogućeno je plaćanje računa za plin bez plaćanja naknade kao i dostupnost svih potrebitih informacija u smislu opskrbe plinom a koje podrazumijevaju zahtjeve za promjenu vlasništva nekretnine (promjene kupca), zahtjeve za sklapanjem ili raskid ugovora o opskrbi plinom, zahtjeve za obustavu isporuke plina, zahtjeve za izvanredno očitanje plina, pritužbe na usluge Energo d.o.o., reklamacije računa za plin i sl..

B. Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina

Reklamacije i prigovori krajnjih kupaca plina zaprimaju se pisanim putem, putem elektroničke pošte, telefonskim putem i direktno na Šalteru na adresi Dolac 14/I, 51000 Rijeka. U 2018. godini ukupno je zaprimljeno i obrađeno 27 zahtjeva.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem zajedničkog Povjerenstva za reklamacije potrošače po osnovi kojega u 2018. godini povjerenstvo nije zaprimilo niti jednu reklamaciju.

C. Kvaliteta prirodnog plina

Sustav praćenja kvalitete plina vrši se temeljem izvješća operatora transportnog sustava koja se preuzimaju u sklopu mjesecnih evidencija o distribuiranim količinama plina u distributivni sustav Energo d.o.o. Rijeka.

Temeljem preuzetih izvješća na mrežnim stranicama se objavljuje Izvješće o standardnoj kvaliteti prirodnog plina(<https://energo.hr/index.php/plin/izvjesce-o-kvaliteti-prirodnog-plina/>).

D. Edukacija kupaca prirodnog plina

Na svojim web stranicama Energo d.o.o. objavio je niz pitanja i odgovora vezanih za mjere sigurnog i učinkovitog korištenja plina (<https://energo.hr/index.php/category/pitanja-i-odgovori/plin/>).

U tijeku 2018. godine krajnji kupci plina su informirani i o svim važnijim događanjima kroz rubriku Obavijesti (<https://energo.hr/index.php/category/obavijesti/>) koja se nalazi u zaglavlju naslovnici naše web stranice gdje kontinuirano sve naše kupce plina obavještavamo o svim promjenama zakonske regulative u domeni energetike i prirodnog plina, promjenama cijene plina i svim ostalim korisnim informacijama vezanim za opskrbu plinom.

E. Sigurnost opskrbe plinom

Energo d.o.o. je osigurao dovoljne količine plina za sve kupce javne usluge opskrbe plinom (kategorija Kućanstva) kao i za ostale kupce (kategorija Poduzetništvo). U 2018. godini kupcima je ukupno isporučeno 184.111.457 kWh prirodnog plina, od čega 133.842.563 kWh kupcima javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo) i 50.268.894 kWh kupcima koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (Poduzetništvo).

F. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Sredinom 2018. godine implementirana je usluga IT sustava za upravljanje odnosima s kupcima plina (CRM sustav — eng. Customer Relationship Management). Cilj sustava je objedinjavanje cijelokupne komunikacije s kupcima plina. Uvođenjem CRM sustava započelo se s praćenjem zadovoljstva kupaca i korisnika naših usluga.

G. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Za realizaciju poslovnih ciljeva i osiguranje konkurentnosti na tržištu, u smislu pružanja kvalitetnije usluge opskrbe plinom, nužno je redovito nadograđivati sustav podrške kroz poslovne procese, implementaciju novijih rješenja baziranih na novim suvremenim tehnologijama te ulaganjem u edukaciju djelatnika na svim razinama (praćenje legislative, seminari, informiranje stranaka) o elementima kvalitete opskrbe.

Jedno od predviđenih rješenja je nadogradnja programskog rješenja za upravljanje odnosima s kupcima prirodnog plina (CRM) te unapređenje komunikacije s krajnjim kupcima plina kroz različite oblike programa vjernosti.

Realizacijom predviđenih mjera omogućiti će se brža, bolja i sigurnija opskrba plinom u javnom i gospodarskom sektoru, podići kvaliteta naših usluga na višu razinu i na taj način zadržati povjerenje i zadovoljstvo postojećih, ali i budućih krajnjih kupaca.

Direktor:

Sanjin Kirigin, dipl. ing.

