

Rijeka, veljača 2021

# Izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2020. 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 2020. godinu.

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

- Komuniciranje s kupcima plina

Sukladno stanju na dan 31. prosinca 2020. godine Energo d.o.o. Rijeka sveukupno opskrbuje prirodnim plinom 21.513 krajnjih kupaca sukladno broju obračunskih mjernih mjesta, od čega 17.069 kupaca kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu plinom u obvezi javne usluge i 3.706 kupaca kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu plinom sukladno tržišnim uvjetima.

Broj gospodarstvenih korisnika u 2020. godini iznosio je 738.

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.

- a. **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
Pozivi vezani uz akciju „Zagrijan za plin“	312	312
Pozivi vezani uz akciju „Za dugu toplu zimu“	328	328
promjena opskrbljivača	7	7
dežurna služba	4	4
prigovori i reklamacije	5	5
priključenja na distribucijski sustav	67	67
servisiranje i ispitivanje plinskih instalacija	115	115
demontaže plinomjera i isključenja	63	63
ostale informacije	251	251

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.

- b. **Elektronička pošta** – Energo d.o.o. Rijeka osigurao je nekoliko adresa za zaprimanje različitih upita, reklamacija i prigovora od strane krajnjih kupaca. U 2020. godini zaprimljeno je ukupno 514 e-mail-ova kupaca putem svih e-mail adresa. Ukupno je odgovoreno na sve upite.  
Tijekom 2020. godine nastavilo se sa implementacijom web forme za zaprimanje upita (<https://energo.hr/index.php/kontaktirajte-nas/>) te redovitom sinkronizacijom iste 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 energentu, cjeni 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 koje su se tijekom 2020. godine redovito ažurirale i usklađivale sa svim relevantnim važećim propisima.

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 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 2020. godini ukupno je zaprimljeno i obrađeno 13 zahtjeva.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem zajedničkog Povjerenstva za reklamacije potrošača po osnovi kojega u 2020. 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/>).

Tijekom 2020. 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 naslovnice 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, primjerice Akcije: <http://energo.hr/index.php/za-dugu-toplu-zimu/>

#### **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 2020. godini kupcima je ukupno isporučeno 180.576.983 kWh prirodnog plina, od čega 124.595.237 kWh kupcima javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo), 4.985.331 kWh kupcima iz kategorije tržišne usluge opskrbe plinom i 51.764.589 kWh gospodarstvenim korisnicima.

#### **F. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom**

Tijekom 2020. godine, nastavilo se sa dorađivanjem sustava CRM-a na način da se je omogućio unos dodatnih stavki za praćenje reklamacija i upita a čime se pridonijelo bržem rješavanju upita te izradi dodatnih analiza i za potrebe tržišta.

#### **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, kao i prethodnih godina, je konstantna nadogradnja dodatnih programskih mogućnosti za upravljanje odnosima s kupcima prirodnog plina (CRM) te održavanje visoke razine komunikacije s krajnjim kupcima plina.

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

Direktor:  
  
Sanjin Kirigin, dipl. ing.

