Energo d.o.o. Rijeka,
za proizvodnju i distribuciju toplinske energije i plina

Dolac 14/I, 51000 Rijeka, Hrvatska
tel: +385 51 353 006 • fax: +385 51 353 007
www.energo.hr • info@energo.hr

Rijeka, veljača 2022

Izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2021. godinu

Sukladno članku 47. stavak 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18, NN 88/19, NN 39/20, NN 100/21), ENERGO d.o.o. Rijeka objavljuje Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2021. godinu.

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

- Komuniciranje s kupcima plina

Sukladno stanju na dan 31. prosinca 2021. godine Energo d.o.o. Rijeka sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom 11.877 krajnjih kupaca sukladno broju obračunskih mjernih mjesta, od čega 11.091 kupaca kategorije kućanstvo koji koriste opskrbu plinom prema tržišnim uvjetima i 786 kupaca kategorije poduzetništvo.
Do 31.03.2021 Energo je vršio opskrbu plinom u obvezi javne usluge za ukupno 15.030 kupaca.

Komunikacija s kupcima prirodnog plina, vezano za *rješavanje prigovora i upita*, *ispravljanje računa i promjenu opskrbljivača* ostvaruje se putem Službe Opskrbe 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. Ukupno je zaprimljeno 4230 poziva prema slijedećim kategorijama

Kategorija upita:	Broj upita	Riješeni upiti
Pozivi vezani za promjenu opskrbljivača	3330	3330
dežurna služba	7	7
prigovori i reklamacije	37	37
priključenja na distribucijski sustav	40	40
servisiranje i ispitivanje plinskih instalacija	74	74
demontaže plinomjera i isključenja	149	149
ostale informacije	624	624

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 04

b. **Elektronička pošta** – Energo d.o.o. Rijeka osigurao je nekoliko adresa za zaprimanje različitih upita, reklamacija i prigovora od strane krajnjih kupaca. U 2021. godini zaprimljeno je ukupno 2034 upita putem svih e-mail adresa. Na sve upite odgovoreno je u najkraćem roku. Kategorizacija upita kroz e poštu prikazana je u slijedećoj tablici

Kategorija upita:	Broj upita	Riješeni upiti
E-mailovi vezani za promjenu opskrbljivača	1861	1861
prigovori i reklamacije	9	9
priključenja na distribucijski sustav	11	11
servisiranje i ispitivanje plinskih instalacija	3	3
demontaže plinomjera i isključenja	11	11
ostale informacije	139	139

Tijekom 2021. 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, 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. Tijekom 2021. godine web stranice Energa redovito su se 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. Na šalterima su dostupne sve potrebne informacije 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 2021. godini ukupno je zaprimljeno i obrađeno 46 zahtjeva.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem zajedničkog Povjerenstva za reklamacije potrošača po osnovi kojega u 2021. 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 mjesečnih evidencija o distribuiranim količinama plina u distributivni sustav Energo d.o.o. Rijeka.
Temeljem preuzetih izvješća na mrežnim stranica 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 2021. 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. Na ovome mjestu 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, kao što je primjerice i Akcija:
http://energo.hr/index.php/za-dugu-toplu-zimu/

E. Sigurnost opskrbe plinom

Energo d.o.o. je tijekom 2021. osigurao dovoljne količine plina za sve kupce u kategorijama kućanstvo i poduzetništvo. Do 31.03.2021 kroz javnu uslugu opskrbe plinom (kategorija Kućanstva) Energo je isporučio 17.303.961 kWh prirodnog plina. Od 01.04.2021. opskrba plinom vrši se isključivo putem tržišno sklopljenih ugovora. Ukupno je u 2021. godini kupcima isporučeno 188.705.640 kWh prirodnog plina.

F. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Tijekom 2021. godine, nastavilo se sa aktivnim korištenjem sustava CRM-a uz maksimalno korištenje svih mogućnosti toga sustava u cilju podizanja kvalitete informiranosti kupaca.

Program za billing je unaprjeđen i dorađen u 2021. kroz uvođenje dodatnih mogućnosti praćenja i kontrole potrošnje i naplate.

G. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

U 2022. godini planira se nadogradnja i implementacija novih ICT sustava te razvoj mobilne aplikacije. 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.

Posljednji kvartalni period 2021. godine obilježen je velikim izazovima u opskrbi plinom s obzirom na značajni rast cijena na tržištu. Važnost komunikacije s kupcima i transparentnog poslovanja pokazuju se ključnim faktorima uspješnosti koje treba i narednom periodu održavati. Jačanje marketinških aktivnosti u cilju edukacije kupaca doprinijeti će kvalitetnijoj opskrbi i zadržavanju povjerenja potrošača.

Direktor:

Sanjin Kirigin, dipl. ing.