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 2024

Sukladno članku 47. stavak 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18, NN 88/19, NN 39/20, NN 100/21, 103/22, 68/23), ENERGO d.o.o. Rijeka objavljuje

Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2023. godinu

Poslovanje Energo d.o.o na energetskom tržištu Republike Hrvatske u 2023. godini odvijalo se na temeljima tržišnog poslovanja sa kupcima kategorije kućanstvo i kategorije poduzetništvo. Kvaliteta opskrbe plinom ostvarena je u međuodnosu s kupcima kroz kvalitetnu komunikaciju, te brzu povratnu reakciju na upite i tražene informacije naših potrošača. S obzirom na činjenicu da opskrbu plinom u obvezi javne usluge vrši Gradska plinara Zagreb opskrba d.o.o, odgovorili smo i na brojne upite njihovih korisnika u vidu posrednika u uspostavljanju komunikacije sa njihovom službom opskrbe.

Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Sukladno stanju na dan 31. prosinca 2023. godine Energo d.o.o. Rijeka sveukupno je opskrbljivao prirodnim plinom 4197 krajnjih kupaca kategorije kućanstvo koji su koristili opskrbu plinom prema tržišnim uvjetima. U kategoriji kupaca koji nisu kućanstvo, odnosno kategoriji poduzetništva, sa 31.12.2023 Energo je vršio opskrbu na 54 obračunska mjerna mjesta.

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 marketing. Najčešći i najzastupljeniji kanal komunikacije je putem telefonskih upita, čime se ostvaruje direktni kontakt i postiže najbolja efikasnost i brzina rješavanja upita i davanja informacija.

Djelatnici Službe za odnose s javnošću i marketing 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.

Sustav komunikacije s kupcima provodio se telefonski, elektroničkom poštom, putem web stranica tvrtke, te neposrednom osobnom komunikacijom.

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

Telefonska komunikacija ostvaruje se sa Službom za opskrbu i Službom za odnosu s javnošću i marketing. Kupcima je osiguran besplatni broj za kontakt, te se trudimo u cilju visoke kvalitete odnosa na svaki poziv odgovoriti pravovremeno, isti dan kada je i zaprimljen. Uspostavljen je sustav praćenja propuštenih poziva kako bi se i na njih odgovorilo u najkraćem roku. Ukupno je zaprimljeno 1123 telefonskih upita prema slijedećim kategorijama

Kategorija upita	Broj upita	Riješeni upiti
Pozivi vezani za promjenu opskrbljivača	62	62
Dežurna služba	48	48
Prigovori i reklamacije	109	109
Priključenja na distribucijski sustav	52	52
Servisiranje i ispitivanje plin. instalacija	276	276
Demontaža plinomjera i isključenja	192	192
Ostale informacije	384	384

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 drugi je po zastupljenosti kanal komunikacije. Kupcima je dostupno više različitih adresa putem kojih se rješavaju upiti, reklamacije i prigovori od strane krajnjih kupaca. Službena e-mail adresa navedena je na svim računima za opskrbu i na web stranici društva. Ovisno o vrsti i složenosti upita odgovoreno je u najkraćem roku do maksimalno 2-3 radna dana. U 2023. godini zaprimljeno je ukupno 544 upita putem svih e-mail adresa. Kategorizacija upita kroz e poštu prikazana je u slijedećoj tablici

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

Kategorija upita	Broj upita	Riješeni upiti
E-mailovi vezani za promjenu opskrbljivača	96	96
Prigovori i reklamacije	52	52
Priključenja na distribucijski sustav	44	44
Servisiranje i ispitivanje plin. instalacija	96	96
Demontaža plinomjera i isključenja	100	100
Ostale informacije	156	156

Tijekom 2023. godine nastavilo se sa implementacijom web forme za zaprimanje upita (https://energo.hr/index.php/kontaktirajte-nas/) te redovitom sinkronizacijom iste sa CRM aplikacijom.

Web stranice tvrtke http://www.energo.hr objavljuju 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 podzakonske 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 2023. 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.
Korisnicima je putem poveznice na našoj web stranici omogućeno i podnošenje zahtjeva za promjenom opskrbljivača unošenjem podataka u web obrazac na linku http://energo-gpzo.net-projekt.hr/.

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

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.

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 2023. godini ukupno je zaprimljeno i obrađeno 206 zahtjeva.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem zajedničkog Povjerenstva za reklamacije potrošača po osnovi kojega je u 2023. godini povjerenstvo zaprimilo jednu reklamaciju.

Kvaliteta prirodnog plina

Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete 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/). U skladu s Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava od 01.10.2022. godine kod utvrđivanja energije isporučenog plina primjenjuje se gornja ogrjevna vrijednost plina.

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

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 2023. 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 pregled dnevnih i mjesečnih cijena plina https://energo.hr/2022/10/03/obavijest-svim-korisnicima-prirodnog-plina-koji-s-energom-imaju-sklopljen-ugovor-na-trzisnoj-osnovi/.
Na ovaj način kupac u svakom trenutku može pratiti kretanje cijene na dnevnoj i mjesečnoj bazi, kao i dobiti uvid u podatke koji utječu na formiranje krajnje cijene opskrbe prikazane na mjesečnom računu za plin. Vjerujemo da je transparentnost poslovanja jedan od ključnih čimbenika u dobivanju i zadržavanju povjerenja naših korisnika.

Sigurnost opskrbe plinom

Energo d.o.o. je tijekom 2023. osigurao dovoljne količine plina za sve kupce u kategorijama kućanstvo i poduzetništvo sukladno potpisanim tržišnim ugovorima. Ukupno je u 2023. godini kupcima isporučeno 11.811.163 kWh prirodnog plina.

Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

U uvjetima globalne energetske krize dodatno su unaprjeđeni poslovni modeli ugovaranja opskrbe za kupce kategorije poduzetništvo. Uveli smo novi pristup i način kreiranja ponuda kako bismo osigurali transparentnost poslovanja i omogućili maksimalnu komunikaciju s kupcem na mjesečnoj bazi.
Tijekom 2023. godine, nastavilo se sa aktivnim korištenjem sustava CRM-a uz maksimalno korištenje svih mogućnosti toga sustava u cilju podizanja kvalitete informiranosti kupaca. Stara informatička oprema zamijenjena je novim komponentama koje su omogućile bržu dostupnost podataka i kvalitetnije informiranje kupaca.

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

Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Opskrbu plinom u 2023. godini obilježila je u velikoj mjeri regulacija tržišta od strane Vlade RH sukladno donesenim Uredbama i propisima. Važnost komunikacije s kupcima i transparentnog poslovanja pokazali su se ključnim faktorima uspješnosti koje treba i narednom periodu održavati. Planira se novo zapošljavanje prema obimu poslova opskrbe plinom u cilju poboljšanja direktne komunikacije koju posebno zahtijevaju naši umirovljenici. Edukacija kupaca kroz svakodnevnu komunikaciju i ažurno odgovaranje na upite i reklamacije doprinose kvalitetnijoj opskrbi i zadržavanju povjerenja naših potrošača. Sve aktivnosti Društva i dalje će biti usmjerene unapređenju sustava kvalitete opskrbe koje Društvo pruža kroz komunikacijske kanale i poslovne procese.

Direktor:

Marko Križanec, dipl. ing., EMBA