

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 2024. godinu

Opskrba plinom za korisnike Energa d.o.o odvijala se u 2024. godini na tržišnoj osnovi sa kupcima kategorije kućanstvo i kategorije poduzetništvo, te od 01.10.2024 i kroz pružanje opskrbe plinom u **Obvezi Javne Usluge (OJU)**. Kvaliteta opskrbe plinom ostvarena je u kroz kvalitetnu komunikaciju i pružanje odgovora na sve upite koji su pristigli od korisnika.

Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Energo d.o.o. Rijeka je na dan 31.12.2024 sveukupno opskrbljivao prirodnim plinom 4.262 krajnjih kupaca kategorije kućanstvo koji su koristili opskrbu plinom prema tržišnim uvjetima. U kategoriji kupaca koji nisu kućanstvo, odnosno kategoriji poduzetništva, sa 31.12.2024. Energo je vršio opskrbu na 189 obračunskih mjernih mjesta. Javnu uslugu opskrbe plinom koristilo je 17.319 obračunskih mjernih 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 poziva, koji se onda često nadopunjuju slanjem potrebnih podataka i obrazaca mailom kako bi korisnik dobio sve potrebne informacije najbržim putem.

Na zaprimljene upite kupaca odgovaramo u zakonski predviđenim rokovima a maksimalno do 10 dana od zaprimanja upita, a sve sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta opskrbe plinom.

Komunikacija s kupcima provodi se telefonski, elektroničkom poštom, putem web stranica tvrtke, te neposrednom osobnom komunikacijom.

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. Najviše poziva i upita zaprimljeno je u 2024. vezano za prelazak korisnika sa 01.listopada na Energo opskrbu u obvezi javne usluge, sa dotadašnjeg opskrbljivača Gradske plinare Zagreb – opskrba. Ukupno je zaprimljeno 4235 telefonskih upita prema slijedećim kategorijama

Kategorija upita	Broj upita	Riješeni upiti
Pozivi vezani za promjenu opskrbljivača	3520	3520
Dežurna služba	21	21
Prigovori i reklamacije	126	126
Priključenja na distribucijski sustav	28	28
Servisiranje i ispitivanje plin. instalacija	108	108
Demontaža plinomjera i isključenja	229	229
Ostale informacije	203	203

Besplatni telefonski broj koji je na raspolaganju kupcima plina svaki radni dan od 7,00 - 15,00 sati je kontakt broj 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 2024. godini zaprimljeno je ukupno 648 upita putem svih e-mail adresa. Kategorizacija upita kroz e poštu prikazana je u slijedećoj tablici



Kategorija upita	Broj upita	Riješeni upiti
E-mailovi vezani za promjenu opskrbljivača	246	246
Prigovori i reklamacije	114	114
Priključenja na distribucijski sustav	13	13
Servisiranje i ispitivanje plin. instalacija	50	50
Demontaža plinomjera i isključenja	34	34
Ostale informacije	191	191

Tijekom 2024. godine putem maila plin-opskrba@energo.hr zaprimljeno je 2700 potpisanih ugovora krajnjih korisnika, kao i 150 mailova sa dokumentacijom za promjenu vlasništva nad plinomjerima.

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 2024. 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 omogućena dojava stanja plinomjera unošenjem podataka u web obrazac na linku <http://edo.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 očitavanje 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 2024. godini ukupno je zaprimljeno i obrađeno 240 zahtjeva.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem zajedničkog Povjerenstva za reklamacije potrošača po osnovi kojega je u 2024. godini povjerenstvo nije zaprimilo niti 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 operatera 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.



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 2024. 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.

Vjerujemo da je transparentnost poslovanja jedan od ključnih čimbenika u dobivanju i zadržavanju povjerenja naših korisnika. Sve najvažnije podatke o cijeni plina i uvjetima opskrbe kupac može dobiti pristupom polju „Informacije za korisnike plina u obvezi javne i tržišne opskrbe“ na web stranici Energa.

Sigurnost opskrbe plinom

Energo d.o.o. je tijekom 2024. osigurao dovoljne količine plina za sve kupce u kategorijama kućanstvo i poduzetništvo sukladno potpisanim tržišnim ugovorima i ugovorima u obvezi javne usluge za kućanstva. Ukupno je u 2024. godini kupcima isporučeno 48.364.651 kWh prirodnog plina.

Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Tijekom 2024. godine, nastavilo se sa aktivnim korištenjem sustava CRM-a uz maksimalno korištenje svih mogućnosti toga sustava u cilju podizanja kvalitete informiranosti kupaca. Kroz brojne objave u medijima i kroz dopise kućanstvima omogućili smo pravovremeno informiranje o svim novostima koje su bile vezane uz promjenu opskrbljivača u obvezi javne usluge sa Gradske plinare Zagreb - opskrba na Energo d.o.o sa 01.10.2024.

Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Opskrbu plinom u 2024. godini obilježila je u velikoj mjeri promjena cijene za krajnjeg korisnika kroz javni natječaj za opskrbljivača u obvezi javne usluge na cijelom području RH. Odlukama Vlade dio cijene ostao je i dalje subvencioniran kako bi se ublažio inflacijski učinak na cijenu plina i omogućila kontinuirana opskrba bez značajnijeg porasta troška plina za kućanstva. U cilju transparentnog poslovanja planira se uvođenje mobilne aplikacije koja će omogućiti bržu i efikasniju dvosmjernu komunikaciju i dostavu podataka prema kupcima. Sve aktivnosti Društva i dalje će biti usmjerene unapređenju sustava kvalitete opskrbe koje Društvo pruža kroz komunikacijske kanale i poslovne procese.