



Hum na Sutli, 31.01.2020.

IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2019. GODINU – OPS

Temeljem Općih uvjeta opskrbe plinom, NN 50/18 i 88/19, člankom 47. st. 3. i 4. definirano je dostaviti Agenciji godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za prethodnu godinu, koje mora sadržavati najmanje sljedeće:

- opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom,
- prikupljene podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe,
- opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom i
- prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom.

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom očituje se i realizira kroz:

Kvaliteta opskrbe plinom za krajnje korisnike je ukupna usluga opskrbe plinom koja se definira preko kontakta s našim korisnicima, ažurnosti po zahtjevu pojedinog korisnika te kvaliteti plina.

U komunikaciji prema našim korisnicima koriste se svi mogući i dostupni kanali prema pojedinom korisniku a koji ovise o dobnoj strukturi, informatičkoj obrazovanosti te mogućnosti istih.

Za potrebe svojih korisnika postoji stalni telefonski broj centrale 049/340-778 i besplatni info broj koji je prikazan na svim izlaznim dokumentima naše tvrtke. Navedeni broj dostupan je svakim radnim danom od 07:00 sati do 15:00 sati. Na broj 049/340-922 moguće je 24 sata dostavljati fax obavijesti, zahtjeve, upite i slično. Također je 24 sata dostupan i besplatni broj telefona 0800 200 174.

Uz navede fiksne linije postoje i mobilne linije, a fiksna linija se nakon završetka radnog vremena prespaja na mobilni broj dežurne osobe stalne pripravnosti od 0-24 h.

E-mail adresa humplin@humplin.hr istaknuta je na svim izlaznim dokumentima tvrtke te na web stranici: www.humplin.hr.

Za korisnike na našem sustavu koji nisu u mogućnosti koristiti navedenu komunikaciju, osim pošte imamo organiziranu i dostavu na adresu korisnika.

Na svaki upit koji je postavljen, odgovara se uobičajeno i istim putem i to odmah po postavljenom upitu ili slično, ali ne duže od tri dana.

Preko web stranice postoji mogućnost informiranja o svim bitnim informacijama o našoj tvrtci.

Kvaliteta plina definirana Općim uvjetima i mrežnim pravilima distribucijskog sustava prati se i objavljuje na definiran način kroz citirane odredbe.

Prema istim odredbama u prostorijama HUMPLIN d.o.o. postoji blagajničko mjesto na kojima se bez naknade može izvršiti plaćanje obračunate potrošnje s istaknutim radnim vremenom.

Također svakog radnog dana osigurano je informiranje o postavljenim pitanjima, mogućnost podnošenja Zahtjeva, sklapanje ugovora o priključenju kao i podnošenja prigovora i rješavanja reklamacija po obračunu i definiranju ostalih statusa po kvaliteti usluge.



2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe:

Tablica br. 1: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom HUMPLIN d.o.o. za 2019. godinu

Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (r.br. 10), obveznika Opskrbljivača u obvezi javne usluge	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe (najviše 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	0
Udio prema općem standardu:	
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Ispravljanje računa za opskrbu plinom (r.br. 11), obveznika Opskrbljivača u obvezi javne usluge	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa za isporučeni plin (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	55
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	55
Udio prema općem standardu:	100
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (red.br. 12), obveznika Opskrbljivač	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	0
Udio prema općem standardu:	
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Ispravljanje računa za opskrbu plinom (red.br. 13), obveznika : Opskrbljivač	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	20
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	20
Udio prema općem standardu:	100



3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

HUMPLIN d.o.o. pruža kompletne informacije definirane kroz obvezu javne usluge te tržišnu djelatnost.

Za sve zahtjeve za uslugu definirani su obrasci koji se nalaze na web sučelju, a kako bi se olakšala i ubrzala obrada podataka koja je potrebna da se dostavi na uvid za obavljanje pojedine usluge.

Svakodnevno se obavlja edukacija i konzultacije s zaposlenicima u svrhu održanja i poboljšanja kvalitete usluge.

Povećano i ubrzano razvijanje komunikacije koristeći internet mreže te druge brze prijenose informacija.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

- Uslijed svakodnevnih sve više postavljenih zahtjeva potrebna je svakodnevna edukacija zaposlenika u smjeru obavljanja redovne djelatnosti i komunikaciji s krajnjim korisnicima

- Informiranje korisnika o potrebi međusobne suradnje, te prosljeđivanje potrebnih informacija u kontaktima i iskustvima.

- Svakodnevno praćenje kvalitete usluge te trenutno korigiranje svake reakcije koja ne zadovoljava traženi nivo.

- Potrebno je uslijed sve većih zahtjeva za dostupnost informacijama educiranje na informatičkoj povezanosti sudionika kako bi se Sustav održavao što pristupačniji.

- Planirano je za iduća razdoblja izraditi platformu "Moj e račun", za poboljšanje komunikacije Opskrbljivač – Korisnik.

DIREKTOR

Damir Jurak, back.ing.sec.

HUMPLIN d.o.o.
za distribuciju plina
Hum na Sutli, Lastine 1