

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskeg subjekta:

HUMPLIN d.o.o. Lastine 1, HR-49231 Hum na Sutli

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

Mladen Špiljak

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Mladen Špiljak

4. Broj telefona ili mobitela:

049/340-778

5. E-mail adresa:

humplin@humplin.hr**POPIS PRILOGA:****II. POUZDANOST ISPORUKE****III. KVALITETA PLINA****IV. KVALITETA USLUGE****M.P.**

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Mladen Špiljak, bacc.ing.traff.logist.

U Hum na Sutli, dana 17.01.2023.

II. POUZDANOST ISPORUKE

1. Opis sustava za praćenje pouzdanosti isporuke i samostalno provedenih mjera, te prijedlozi mjera za povećanje pouzdanosti isporuke

a) PREKIDI ISPORUKE

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

O prekidu isporuke plina vodi se evidencija. Za svaki prekid isporuke plina prate se i ažuriraju podaci o prekidu (datum prekida, dali je prekid isporuke planiran ili neplaniran, trajanje prekida u satima, broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina, vrijeme otklona kvara, podaci o radnicima na otklonu kvara). U slučaju da je do prekida isporuke plina došlo zbog utjecaja treće strane (npr. oštećenje plinovoda), prate se podaci o pravnoj ili fizičkoj osobi koja je uzrokovala oštećenje. Planirani prekidi isporuke plina pravodobno sa najavljuju putem sredstva javnog priopćavanja ili dostavom obavijesti putem elektroničke pošte na adresu krajnjeg kupca. Korisnicima distribucijskog sustava dostavlja se obavijest o planiranim prekidima isporuke plina. U slučaju neplaniranih prekida isporuke plina korisnicima distribucijskog sustava dostavlja se obavijest o prekidu isporuke plina u najkraćem roku putem elektroničke pošte ili sa obavijestivom telefonom.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Trajanje prekida isporuke plina smanjiti na najmanju moguću mjeru provođenjem redovnih mjera operativnog nadzora na distribucijskom sustavu, praćenjem radova od strane trećih osoba u zaštitnom pojasu plinovoda i Nadzor i detekcija plinskog distribucijskog sustava s ciljem da se pravovremeno otklone pronađene smetnje i da se smanji rizik oštećenja plinovoda izazvanih od strane trećih osoba i neplaniranih prekida isporuke plina najčešće uzrokovano tehničkom nedisciplinom izvođača. Redovita kontrola plinske mreže, servisiranje mjernoregulacijske i sigurnosne opreme i što kvalitetnije izdavanje posebnih uvjeta kojima se u početnoj fazi mogu spriječiti neželjeni događaji. Redovita kontrola i održavanje postrojenja i opreme plinskog distribucijskog sustava.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Sekcioniranje dionica plinovoda ugradnjom zaporne armature da se smanji dužina pojedinih dionica na kojima je potreba obustave isporuke plina te ugradnja ispuhivača za brzo rasterećenje pojedine dionice na kojoj je potrebna obustava u slučaju hitnosti, radi bržeg otklanjanja smetnje, a sve u cilju pogonske sigurnosti distribucijskog sustava. Suradnja, praćenje i nadzor trećih osoba koje izvode radove u zaštitnom pojasu plinovoda. Praćenje i poboljšanje suradnje sa ovlaštenim izvođačima. Pojačana kontrola MRS-a za višestambene zgrade i industrijske objekte. Preventivno djelovati na čimbenike koji utječu na neplanirane prekide da bi se ovaj utjecaj sveo na minimum. Dodatna kontrola svih radova koji se odvijaju u blizini naših podzemnih instalacija.

b) ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Osoba zadužena za organizaciju i evidenciju ispitivanja nepropusnosti distribucijskog sustava za svako ispitivanje plinskog sustava prati podatke o ispitanoj dijelu distribucijskog sustava, naziv dionice, vrsta plinovoda (glavni vod, razvodna mreža i priključni vod), tlačni razred, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda, vrsta detektora plina, podaci o ispitivaču, broj propusnih mjesta, lokacija propusnog mjesta, klasifikacijom i stupnjevanjem propusnosti, poduzetim mjerama otklanjanja smetnji (hitno ili plinskim održavanjem), vrijeme otklona propusnosti, podaci o radnicima na sanaciji propusnog mjesta. Evidencija se vodi u papirnatom i digitalnom obliku. Opseg ispitnog plinovoda na godišnjoj razini je minimalno polovica ukupne duljine plinovoda.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Za svaku planiranu dionicu koja se ispituje izvlači se podloge plinovoda, prate se svi zapisnici u okviru jedne dionice. Moguća otkrivena propusna mjesta razvrstavaju se prema prihvaćenim tehničkim pravilima. Zavisno o vrsti propusnog mjesta izrađuje se plan aktivnosti praćenja ili sanacije istog sukladno strukovnim propisima (Klasifikacija propusnih mjesta DVGW-G 465-3) i internim radnim uputama, a sve usklađeno sa lokalnim prilikama i tehničko-tehnološkim karakteristikama plinovoda. Vodi se evidencija o ispitanim dionicama plinovoda u papirnatom i digitalnom obliku.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Stalnim ulaganjem u primjenu novih tehnologija, praćenjem suvremenih trendova ispitivanja plinske mreže povećati udio ispitnog plinovoda na godišnjoj razini, povećati tehničku opremljenosti, izobrazba djelatnika, stjecanje novih znanja, te unapređenje sigurnosti i kvalitete rada. Uvesti učestaliju kontrolu odnosno smanjiti razmake između pojedinih kontrola.

c) ODORIZACIJA PLINA

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Distribucijski susatav opskrbljuje se plinom preko jedne hidrauličke cjeline MRS-Straža na kojoj je ugrađen automatski uređaj za odorizaciju plina te daljinski sustav nadzora. Mjerenje koncentracije odoranta u plinu provodi se na specifičnim i već točkama distribucijskog sustava. Za svako mjerenje koncentracije odoranta prate se podaci o nazivu specifične točke, datum mjerenja, vrsti odoranta, izmjerenoj koncentraciji odoranta te tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta, popis svih specifičnih točaka na distribucijskom sustavu i podaci o ispitivaču. Mjerenje koncentracije odoranta u plinu. Održavanje uređaja i potrebna ispitivanja i mjerenja izvodi vanjska ovlaštena tvrtka, a za sve postoji dokumentirano tehničko izvješće.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Uz navedeni sustav daljinskog nadzora redovito se provode i operativni nadzori rada uređaja. Mjerenje koncentracije odoranta vrši se na svim specifičnim točkama distribucijskog sustava kvartalno.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Modernizirati odorizacijsku stanicu sa mogućnošću daljinskog upravljanja te daljinski nadzorati koncentraciju odoranta u plinu na specifičnim točkama plinskog distribucijskog sustava.

d) HITNE INTERVENCIJE

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Za svaku hitnu intervenciju prate se svi relevantni podaci o krajnjem kupcu (prezime i ime, naziv, adresa, broj telefona, email), te podaci o vrsti hitne intervencije (razlog intervencije, vrijeme poziva, vrijeme odaziva na hitnu intervenciju, vrijeme između zaprimanja poziva i intervencije, radniku/cima na intervenciji, podaci o vozilima, broj prijeđenih kilometara, podatak o trajanju intervencije i načinu sanacije). Evidencija o hitnim intervencijama vodi se u papirnatom i digitalnom obliku, a skupna evidencija vodi se u elektronskom obliku.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Hitna intervencija izvršava se u najkraćem mogućem roku kao i otklanjanje svih ostalih smetnji. Nakon zaprimanja poziva i zahtjeva slijedi obrada prijave, obavijest dojavitelju o mogućim opasnostima, izlazak na teren, klasificiranje i prepoznavanje hitne intervencije, nakon čega slijedi zahtjev dežurnoj ekipi za otklanjanje smetnje te izvršavanje hitne intervencije sukladno internom aktu (Pravilnik o organizaciji i postupanju službe stalne pripravnosti za otklanjanje smetnji - hitne intervencije).

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Uveden je besplatni telefonski broj za Hitne intervencije. Pojačati mjere nadzora na mjestima s posebnim opasnostima (klizišta i sl.), a s obzirom da je većina hitnih intervencija uzrokovana tehničkom nedisciplinom izvođača s treće strane pokušati uspostaviti što kvalitetniju komunikaciju i suradnju između ODS-a, izvođača radova i krajnjih kupaca da se oštećenja sveđu na minimum. Smanjiti vrijeme od zaprimanja prijave do same intervencije i otklanjanja smetnji (potreban je veći broj izvršitelja, kvalitetno vozilo opremljeno za svaku vrstu intervencije i edukacija svih zaposlenika o postupanju).

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe plinom vezano za pouzdanost isporuke

NAPOMENA: Po potrebi dodati red/redove u tablicama

a) Aktivnost: PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE

Redni broj	Podaci o prekidu isporuke				
	Datum	Vrijeme (od ____ do ____)	Trajanje (h)	Vrsta (odabrati iz padajućeg izbornika)	Broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina
1.	18.02.2022.	od 08:30 do 12:30	4,0	Neplanirani	17
2.	16.05.2022.	od 08:00 do 14:00	6,0	Planirani	52
3.	14.10.2022.	od 09:25 do 13:00	3,5	Neplanirani	14
4.	17.10.2022.	od 10:15 do 14:15	4,0	Neplanirani	47
5.	25.11.2022.	od 10:05 do 15:25	5,5	Neplanirani	10
6.					
7.					
UKUPNO			23,0		140

b) Aktivnost: ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA

Redni broj	Podaci o ispitanoj dijelu sustava					
	Naziv dionice plinovoda	Datum ispitivanja	Tlačni razred (odaberi iz padajućeg izbornika)	Duljina ispitanih plinovoda (km)	Metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima	Broj propusnih mjesta po km plinovoda
1.	D1 Hum na Sutli - d1 (gospodarska zona)	Svibanj	ST	15,00	Indikator plina	0
2.	Hum na Sutli-centar	Svibanj	NT	1,00	Indikator plina	0
3.	D1-D2 Hum na Sutli-Pregrada	Svibanj-lipanj	ST	15,00	Indikator plina	0
4.	D3 Pregrada-Bežanec-Pregrada centar	Lipanj	ST	23,00	Indikator plina	0
5.	D4 Pregrada-Sopot-Višnjevac	Srpanj	ST	18,00	Indikator plina	0
6.	D4-D5 Višnjevac-Desinić-Desinić centar	Rujan	ST	23,00	Indikator plina	1
7.						
8.						
9.						
10.						
UKUPNO				95,00		

Ukupna duljina plinovoda u distribucijskom sustavu (km) na zadnji dan godine

159

c) Aktivnost: ODORIZACIJA PLINA

Redni broj	Podaci o mjerenju koncentracije odoranta na specifičnoj točki				
	Naziv specifične točke	Datum mjerenja	Vrsta odoranta	Tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta	Utvrđena razina odoranta
1.	OS-MRS-Straža Hum na Sutli	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	14,3
2.	PRS-Brod Hum na Sutli-centar	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	12,7
3.	PMRU BDF-servis Ind. zona Hum na Sutli	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	13,1
4.	PMRU Pildek zajednički obrt Poredje	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	13,4
5.	PMRU grad Pregrada-centar	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	13,1
6.	PMRU Staklorez Burić, poslovna zona Pregrada	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	14,1
7.	PMRU Alati Stuhne, Valentinovo	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	13,7
8.	PMRU Kračun, Pavlovec-Stipernica	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	14,1
9.	PMRU Ambulanta Desinić-centar	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	12,9
10.	PMRU Veliki Tabor, Desinić	08.11.2022.	THT	10,00 mg/m ³	12,1
Σ	19				

Popis svih specifičnih točaka na plinskom distribucijskom sustavu
(redni broj, naziv, adresa):

Napomena: Na svim navedenim specifičnim točkama distribucijskog sustava mjerenje koncentracije odoranta vrši se kvartalno. U tablici je navedeno zadnje mjerenje u mjesecu studenom 2022.

d) Aktivnost: HITNE INTERVENCIJE

Redni broj	Podaci o krajnjem kupcu ili trećoj strani				Podaci o hitnoj intervenciji				
	Ime i prezime/Naziv	Adresa	Broj telefona	E-mail	Razlog hitne intervencije	Datum	Vrijeme poziva (sat, minuta)	Vrijeme početka hitne intervencije (sat, minuta)	Vrijeme proteklo (broj minuta) između zaprimanja poziva i intervencije
1.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Nema plina	03.01.2022.	10:00	10:15	15
2.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Miris plina	03.01.2022.	8:15	8:35	20
3.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Nema plina	05.01.2022.	12:10	12:25	15
4.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Nema plina	06.01.2022.	9:35	9:50	15
5.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Miris plina	17.01.2022.	11:20	11:35	15
6.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Regulator tlaka	19.01.2022.	13:00	13:20	20
7.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Oštećenje plinovoda	18.02.2022.	8:30	12:30	15
8.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Regulator tlaka	04.06.2022.	8:30	8:50	20
9.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Regulator tlaka	11.06.2022.	11:00	11:15	15
10.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Regulator tlaka	10.09.2022.	9:30	9:40	10
11.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Regulator tlaka	22.09.2022.	8:00	8:20	20
12.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Oštećenje plinovoda	30.09.2022.	10:30	10:40	10
13.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Oštećenje plinovoda	05.10.2022.	11:15	11:25	10
14.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Oštećenje plinovoda	22.10.2022.	14:30	14:45	15
15.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Oštećenje plinovoda	22.11.2022.	11:40	12:00	20
16.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Miris plina	05.04.2022.	9:05	9:20	15
17.	ZAŠTIĆENI PODATAK	ZAŠTIĆENI PODATAK			Miris plina	03.05.2022.	7:50	8:05	15

18.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Regulator tlaka	18.05.2022.	11:35	11:45	10
20.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Oštećenje priključka	24.05.2022.	10:40	10:50	10
21.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Oštećenje plinovoda	07.06.2022.	8:25	8:40	15
22.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Oštećenje ventila	21.06.2022.	13:45	13:50	5
23.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Oštećenje plinovoda	12.07.2022.	12:05	12:25	20
24.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Regulator tlaka	14.07.2022.	11:10	11:20	10
25.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Oštećenje priključka	10.08.2022.	7:50	8:00	10
26.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Zamjena regulatora	22.08.2022.	11:40	11:55	15
27.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Oštećenje plinovoda	06.09.2022.	11:10	11:20	10
28.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Regulator tlaka	19.09.2022.	14:05	14:20	20
29.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Oštećenje filtra	22.09.2022.	12:55	13:20	25
30.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Regulator tlaka	07.10.2022.	9:30	9:35	5
31.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Regulator tlaka	27.10.2022.	10:15	10:30	15
32.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Nema plina	10.11.2022.	8:20	8:40	20
33.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Oštećenje plinovoda	25.11.2022.	9:45	10:05	20
34.	ZAŠTIČENI PODATAK	ZAŠTIČENI PODATAK		Regulator tlaka	16.12.2022.	8:35	8:50	15
							UKUPNO	33

III. KVALITETA PLINA

1. Opis sustava za praćenje kvalitete plina i samostalno provedenih mjera za praćenje kvalitete plina, te prijedlog mjera za osiguranje kvalitete plina

a) Kontrola kvalitete plina

<p>SUSTAV ZA PRAĆENJE: Kvaliteta plina se prati prema dnevnim i mjesečnim izvješćima operatora transportnog sustava PLINACRO d.o.o. sa podacima o količinski ponderiranoj srednjoj gornjoj ogrjevnoj vrijednosti za dva polumjesečna i cijelo mjesečno razdoblje i podacima o srednjim dnevnim vrijednostima utvrđenih parametara kvalitete plina. Excel dokument za pojedini mjesec objavljuje se po isteku prvog polumjesečnog razdoblja i sadrži privremene podatke za prvih 15 dana tog mjeseca, a po isteku cijelog mjeseca se ažurira podacima za cijeli mjesec.</p>
<p>SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE: -</p>
<p>PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE: -</p>

2. Prikupljeni podaci o prosječnoj donja ogrjevna vrijednost distribuiranog plina

	Hidraulička cjelina 1		Hidraulička cjelina 2		Hidraulička cjelina 3		Hidraulička cjelina 4		Hidraulička cjelina 5	
	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)
siječanj	34,70	9,6629	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
veljača	34,82	9,6715	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
ožujak	34,94	9,7065	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
travanj	34,95	9,7075	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
svibanj	35,05	9,7363	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
lipanj	35,18	9,7732	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
srpanj	35,42	9,8381	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
kolovoz	35,43	9,8405	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
rujan	35,51	9,8637	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
listopad	41,79	11,6089	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
studenj	41,66	11,5708	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
prosinač	40,73	11,3128	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
PROSJEK	36,68	10,1891	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000

Napomena - tablicu popuniti prema hidrauličkim cjelinama na distribucijskom sustavu (po potrebi dodati još jednu tablicu)

3. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu plina

NAPOMENA: Po potrebi dodati red/redove u tablicu

Za 2022. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolože, može popuniti odgovarajuće tablice

Aktivnost: KONTROLA KVALITETE PLINA

Redni broj	Podaci o krajnjem kupcu koji je podnio prigovor			
	Ime i prezime/Naziv	Adresa	Broj telefona	E-mail
1.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
2.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
3.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
4.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
5.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
6.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
7.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
8.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
9.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
10.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-

NAPOMENA: Pojednog kupca navesti pod istim rednim brojem kao i odgovarajući prigovor koji je podnio

Redni broj	Podaci o prigovoru krajnjeg kupca/korisnika				
	Evidencijski broj ili oznaka	Datum zaprimanja	Datum rješenja (pismenog očitovanja)	Opravdanost prigovora	Razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina (za opravdane prigovore)
1.	-	-	-	-	-
2.	-	-	-	-	-
3.	-	-	-	-	-
4.	-	-	-	-	-
5.	-	-	-	-	-
6.	-	-	-	-	-
7.	-	-	-	-	-
8.	-	-	-	-	-
9.	-	-	-	-	-
10.	-	-	-	-	-

IV. KVALITETA USLUGE

1. Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge

a) Kontrola kvalitete usluge

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Kvaliteta usluge priključenja na distribucijski sustav prati se evidencijom podnesenih zahtjeva za priključenje i ukupnom broju priključaka koji su stavljeni u funkciju. U odnosu na broj zahtjeva za priključenje i zadovoljavanju uvjeta za priključenje, odnos zaprimljenih zahtjeva za priključenje u 2023. godini i realiziranih priključaka je 90%.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Prati se vrijeme od podnošenja zahtjeva za priključenje do realizacije priključka i puštanja plina u izgrađeni priključak. Realizacija priključka na ST distribucijski sustav rješava se unutar 15 dana od podnošenja potpunog zahtjeva.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Smanjenje neplaniranih faktora koji utječu na period od zaprimanja zahtjeva do puštanja plina u priključak. Optimizacija procesa i postizanje više razine poslovne efikasnosti.

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

Za 2022. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolože, može popuniti odgovarajuće tablice

Aktivnost: **KONTROLA KVALITETE PLINA**

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje na distribucijski sustav

11

Ukupan broj priključaka u koje je pušten plin

9

R.br.	ZAHTEJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina)
2		ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	Minimalni dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost jednom godišnje	Udio duljine ispitanih plinovoda prema općem standardu u ukupnoj duljini plinovoda	Za svako ispitivanje plinskog sustava prate se podaci o ispitanoj dijelu sustava (naziv dionice plinovoda, datum ispitivanja, tlačni razred, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima, broj propusnih mjesta po km plinovoda)
3		ODORIZACIJA PLINA	Minimalni broj mjerenja koncentracije odoranta na specifičnim točkama plinskog distribucijskog sustava	Udio broja specifičnih točaka na kojima je obavljeno mjerenje koncentracije odoranta prema općem standardu u ukupnom broju specifičnih točaka plinskog distribucijskog sustava	Za svako mjerenje koncentracije odoranta na specifičnoj točki prate se podaci (naziv specifične točke, datum mjerenja, vrsta odoranta, tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta, utvrđena razina odoranta), te popis svih specifičnih točaka na plinskom distribucijskom sustavu
4		HITNE INTERVENCIJE	Maksimalno vrijeme intervencije od zaprimanja poziva od krajnjeg kupca ili treće strane	Udio broja hitnih intervencija prema općem standardu u odnosu na ukupan broj hitnih intervencija	Za svaku hitnu intervenciju prate se podaci o krajnjem kupcu ili treće strane (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i hitnoj intervenciji (razlog intervencije, vrijeme poziva, vrijeme hitne intervencije, broj minuta između zaprimanja poziva i intervencije)
5	<i>KVALITETA USLUGE</i>	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Učinkovitost priključenja krajnjeg kupca na sustav, s obzirom na broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje	Udio priključaka u koje je pušten plin u odnosu na ukupan broj zaprimljenih potpunih zahtjeva za priključenje	Prate se podaci o ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva za priključenje i ukupnom broju priključaka u koje je pušten plin
6	<i>KVALITETA PLINA</i>	KONTROLA KVALITETE PLINA	Nesukladnost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina	Broj opravdanih prigovora na kvalitetu plina izvan općeg standarda	Za svaki prigovor prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum rješenja, podatak o opravdanosti prigovora na kvalitetu plina, razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina)