



31000 OSIJEK

**GODIŠNJE IZVJEŠĆE
O KVALITETI OPSKRBE PLINOM
ZA 2020. GODINU**

Direktor:

Damir Pećušak, dipl. oec.

Osijek, ožujak 2021.

Sukladno članku 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (N.N. br. 50/18) objavljujemo

GODIŠNJE IZVJEŠĆE HEP-PLIN-a O KVALITETI USLUGE OPSKRBE PLINOM ZA 2020. GODINU

I. OPIS SUSTAVA ZA PRAĆENJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM

HEP-PLIN kao pravna osoba obnaša dvije plinske energetske djelatnosti: distribuciju plina i opskrbu kupaca plinom.

Zadaća je distribucije plina da održava i unaprjeđuje plinski sustav, da od transportera preuzme plin, za račun opskrbljivača transportira plin distribucijskim sustavom plinovoda, isporuči ga kupcima te očitanjem mjernih uređaja utvrdi količine isporučenoga plina.

Djelatnost se za sve kategorije kupaca obnaša prema reguliranim načelima pružanja javne usluge. Zadaća je opskrbe plinom da zaključi ugovore o opskrbi s kupcima plina, zatim da za potrebe svojih kupaca planira i nabavi plin, ugovori s transporterom dobavu i s distributerima njegovu distribuciju do krajnjih kupaca te obračuna i naplati prodani plin.

Opskrbna djelatnost HEP-PLIN-a opskrbu obavlja za dvije velike skupine kupaca: (1) kupce koji se koriste javnom uslugom opskrbe plinom (kupci u kategoriji kućanstva) i (2) ostale kupce koji se opskrbljuju tržišnom uslugom opskrbe (kupci kućanstva drugog distributivnog područja i tzv. kupce poduzetništva). S kupcima kućanstava koji se koriste javnom uslugom ugovori o opskrbi zaključuju se na neodređeno vrijeme prema reguliranim načelima pružanja javne usluge, a s ostalim kupcima u pravilu za plinsku godinu prema tržišnim načelima – slobodnim ugovaranjem međusobnih prava i obveza. Svi kupci imaju pravo promijeniti opskrbljivača, pod uvjetom da su podmirili dotadašnje obveze za potrošeni plin.

Na dan 31.12.2020. godine ukupno smo plinom opskrbljivali 93.444 kupaca, od kojih je iz kategorije kućanstava bilo 87.471, a iz kategorije poduzetništva 5.973. Ukupno je bilo prodano 1,458.034.107 kWh energije plina (ili 151,516.945 m³ plina), od čega je kućanstvima prodano 773.014.701 (ili 68,911.418 m³), a poduzetništvu 793,415.525 kWh (ili 82,605.527 m³).

Organizacijskim aktom, Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji HEP-PLIN-a, djelatnost distribucije plina ima status zasebnog Sektora koji se grana na dvije Službe: Službu za mrežnu potporu s četiri Odjela zatim Službu za tehničke poslove s tri Odjela i posebne teritorijalne organizacijske jedinice – 10 Pogona. Opskrbna djelatnost također ima status zasebnog Sektora koji se grana na četiri organizacijska dijela: Služba za javnu opskrbu, Služba za tržišnu opskrbu, Služba za obračun i naplatu te Služba za odnose s kupcima. Poslovanje Sektora za opskrbu računovodstveno se odvojeno vodi od poslovanja Sektora za distribuciju suglasno posebnim pravilima o računovodstvenom razdvajanju tako da ne dolazi do međusobnog subvencioniranja djelatnosti distribucije plina i opskrbe plinom čime se osigurava objektivno utvrđivanje tarifnih stavki za distribuciju plina i naknade za uslugu opskrbe plinom.

Za potrebe ovog izvješćivanja osobito su važne aktivnosti Službe za odnose s kupcima. Putem nje se ostvaruju komunikacijske veze s kupcima i javnošću, na temelju kojih se izravno procjenjuje kvaliteta usluge opskrbe plinom. Naglasak je na ostvarivanju komunikacije. Za ostvarivanje komunikacije trebaju postojati dvije strane: davatelj informacije i primatelj informacije. Bez ispunjenja oba uvjeta na postoji komunikacija. Zato je važno da davatelj informacije u Službi za odnose s kupcima i u ostalim organizacijskim dijelovima, primatelju informacije (kupcu) predoči razumljive, točne i dokumentirane podatke o predmetu komunikacije.

1. Opći pojam kvalitete i kvalitete opskrbe plinom

Poimanje kvalitete je širi pojam od same kvalitete. Ona obuhvaća zahtjeve, standarde, način njezina osiguranja, kontrolu, stalnu brigu i njegovanje, unaprijeđenje te osobito odnos prema korisnicima i javnosti. Poimanje kvalitete imalo je svoj razvojni put. U početku se gotovo isključivo odnosilo na proizvod/uslugu, znatno kasnije počelo se osvrnati i na zahtjeve kupaca, a u najnovije doba i na zahtjeve okoline. Ne znači da odnosi prema kupcima i okolini oduvijek nisu bili dio poimanja kvalitete, no bilo je to sporadično pa se ne može govoriti o sustavnom pristupu.

Odnos prema korisnicima (potrošačima) posebno je uređen Zakonom o zaštiti potrošača (N.N. br. 41/14., 110/15. i 14/19).

Pojam kvalitete opskrbe plinom definiran je Općim uvjetima opskrbe plinom i obuhvaća: stanje sigurnosti, pouzdanosti i učinkovitosti plinskog sustava, kvalitetu plina i kvalitetu usluge.

2. Sustav upravljanja kvalitetom

Polazeći od našeg strateškog poslovnog opredjeljenja da usluga opskrbe plinom krajnjih kupaca, osim pouzdanosti i sigurnosti, mora obuhvatiti i visoku razinu kvalitete, HEP-PLIN je za njezino postizanje ustrojio poseban operativni sustav. Uvažavajući krilaticu da je 'kvaliteta u oku kupca', taj sustav obuhvaća:

- besplatni potrošački telefon,
- neposrednu osobnu komunikaciju u sjedištu društva i u sjedištima pogona,
- pisanu komunikaciju,
- elektroničku komunikaciju,
- Web stranicu Društva,
- Web aplikacija MOJ račun HEP-PLIN,
- mobilnu aplikaciju HEP Plin,
- Povjerenstvo za zaštitu potrošača HEP-PLIN-a.

2.1. Besplatni potrošački telefon

U Službi za odnose s potrošačima instaliran je **besplatni potrošački telefon 0800 88 13** putem kojega kupci plina pa i ostali građani mogu tražiti sve informacije u svezi s opskrbom plinom i iznositi svoje žalbe i primjedbe pa i pohvale na uslugu opskrbe plinom. Svi telefonski razgovori se snimaju i služe kao dokazni materijal u slučaju bilo kakvih nesuglasica i/ili možebitnih sporova te za kontrolu rada i poboljšanje komunikacijskoga postupanja.

U 2020. godini zabilježeno je 50.931 poziva potrošača. Najveći broj poziva odnosio se na dostavu stanja prilikom očitavanja plinomjera, upite o stanju duga za plin, zatim ispravke računa, prisilnu naplatu (opomene i ovrhe) i ostale usluge.

2.2. Neposredna osobna komunikacija

Za neposrednu osobnu komunikaciju u sjedištu Društva u Osijeku u Službi za odnose s kupcima tijekom radnog vremena otvorena su dva šaltera na kojima su zaposlene dvije djelatnice-ka. Osim u sjedištu Društva u Osijeku, u područnim uredima Vukovar i Virovitica također su otvoreni šalteri za neposrednu komunikaciju sa kupcima. Za poneke specifične upite ili primjedbe za koje djelatni(ce-ci) nisu specijalisti ili potrošači nisu zadovoljni dobivenom informacijom, potrošači se upućuju stručnjacima u mjerodavne organizacijske dijelove ili pak im se predlaže da podnesu pisani prigovor Društvu ili Povjerenstvu za zaštitu potrošača HEP-PLIN-a.

O načinu i uvjetima isticanja prigovora potrošača na javnu uslugu opskrbe plinom na šalteru je izvješena obavijest sljedećeg sadržaja:

- „Suglasno odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine br. 41/14., 110/15. i 14/19.) i Općih uvjeta opskrbe plinom (Narodne novine br. 50/18.) obavještavamo Vas:
- da potrošač ima pravo podnošenja pisanog prigovora na ispunjenje ugovorene usluge opskrbe prirodnim plinom, i to osobito na:
 - sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,

- neispunjavanje odredbi ugovora o opskrbi plinom,
- propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
- promjenu opskrbljivača koja nije provedena suglasno Općim uvjetima opskrbe plinom;
- da pisani prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima je utemeljen,
- da se pisani prigovor može podnijeti:
 - neposredno u našim poslovnim prostorijama na poslovnom mjestu za reklamacije uz dobivanje pisane potvrde o nadnevu primitka prigovora, gdje se također može dobiti opći obrazac za podnošenje prigovora ili
 - putem pošte na gornju adresu ili
 - putem telefaksa na gornji broj ili
 - putem elektroničke pošte: kontakt.hepplin@hep.hr
- da će HEP-PLIN u pisanome obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimljenog prigovora i da za odgovor neće naplaćivati nikakvu naknadu,
- da će HEP-PLIN voditi i čuvati evidenciju prigovora potrošača na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.

Potrošač koji je nezadovoljan odgovorom na pisani prigovor, može:

- izjaviti pisani prigovor Hrvatskoj energetskej regulatornoj agenciji (HERA-i) na adresu 10000 Zagreb, Ulica Grada Vukovara 14 ili
- podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za zaštitu potrošača HEP-PLIN-a, koje je dužno pisano odgovoriti potrošaču u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja reklamacije te ako nije zadovoljan odgovorima na sve prethodno poduzete mjere, pokrenuti upravni spor protiv HEP-PLIN-a. „

U 2020. godini neposrednih šalterskih komunikacija s kupcima iz kategorije kućanstava ostvareno je 8.700. Najveći broj primjedbi odnosio se na pogrešno očitano stanje plinomjera i posljedično tome pogrešan račun za plin, zatim prigovori na obustavu isporuke plina radi nepodmirenih obveza te na pokretanje i vođenje ovršnih postupaka.

Na primjedbe o pogrešnom očitavanju, dodatno su upućivani očitачi i ispravljeni računi. Gotovo sve primjedbe na obustavu isporuke plina radi neplaćanja nisu bile osnovane pa je s većinom kupaca zaključen ugovor o obročnom plaćanju ili u težim slučajevima dogovoren odgođeni rok plaćanja. Slična postupanja su bila i za primjedbe o vođenju ovršnih postupaka.

2.3. Pisana komunikacija

Pisana komunikacija može biti radi traženja različitih obavijesti o opskrbi plinom ili radi isticanja prigovora na uslugu opskrbe. Na prigovor se pisano odgovara najkasnije u propisanome roku ili roku utvrđenome standardima iz Općih uvjeta opskrbe plinom, ali najčešće i prije tih rokova.

U 2020. godini bilo je 11.208 pisanih komunikacija. Daleko najveći broj se odnosio na prigovore kupaca iz kategorije kućanstava, i to: na vrijednost očitavanja, iznose računa, zamolbe za obročnom otplatom te upita o tržišnoj opskrbi kućanstva na području cijele Hrvatske budući da je HEP PLIN intenzivno krenuo sa kampanjom u listopadu 2020.

2.4. Elektronička komunikacija

Elektronička komunikacija ostvaruje se putem e-pošte:

kontakt.hepplin@hep.hr ili opskrba.hepplin@hep.hr

2.5. Web stranica Društva

Internetska Web stranica Društva glasi: www.hep.hr/plin Na stranici se objavljuju informacije o Društvu, o pristupu mreži, o plinu, o kvaliteti plina, o kupcima plina, o cijenama plina i ostalih usluga, o zaštiti potrošača te razne brošure i druge publikacije.

2.6. Web aplikacija MOJ račun HEP-PLIN

Ovoj aplikaciji imaju pristup svi kupci kategorije kućanstava koji se propisno registriraju, a omogućuje uvid i preuzimanje svih računa kupaca, pregled zaduženja i uplata te stanja duga, zatim pregled potrošnje plina po mjesecima i godinama.

2.7. Mobilna aplikacija

Besplatna mobilna aplikacija HEP-PLIN-a namijenjena je privatnim i poslovnim korisnicima koji se koriste uslugom opskrbe plinom HEP-PLIN-a. Pristup aplikaciji je bez registracije.

Nakon unosa broja poslovnog partnera i OIB-a aplikacija omogućava na vrlo brz i jednostavan način dostupnost podacima s povijesnim pregledom stanja brojila, potrošnje, zaduženja i uplata.

Mogućnosti aplikacije:

- pregled više mjernih mjesta unutar aplikacije,
- pregled zaduženja,
- preuzimanje PDF računa,
- unos stanja brojila (određenim datumom),
- povijest stanja brojila,
- povijest potrošnje,
- povijest uplata,
- primanje obavijesti (novosti, radovi, prekidi, popusti),
- plaćanje putem kreditnih kartica,
- pregled računa je informativnog karaktera po redovnom kontu.

2.8. Povjerenstvo za zaštitu potrošača HEP-PLIN-a

Ovo je povjerenstvo ustrojeno slijedom obveze iz Zakona o zaštiti potrošača, a svrha mu je da razmatra i donosi odluke o prigovorima potrošača na opskrbu plinom i povezane plinske usluge. Jednog člana povjerenstva imenuje Udruga za zaštitu potrošača Osijeka.

U 2020. godini Povjerenstvu nije upućen ni jedan pisani prigovor koji je Povjerenstvo svojim Zaključkom dobacilo.

II. PRIKUPLJENI PODACI O OSTVARENIM POKAZATELJIMA ISPUNJAVANJA KVALITETE OPSKRBE ZA OPĆE STANDARDE KVALITETE OPSKRBE

(1) Sigurnost plinskog sustava

Sigurnost se mjeri kvalitetom održavanja funkcionalnosti plinske mreže: brojem izvršenih kontrola propusnosti plinske mreže, brojem utvrđenih propuštanja plina, brojem zaprimljenih prijava po dojavama potrošača i drugih, brojem izlazaka službe za hitne intervencije, brojem slučajeva neposredne opasnosti po ljude i imovinu, brojem utvrđenih oštećenja mreže i priključaka i brojem kontrola koncentracije odoranta.

Pokazatelji održavanja funkcionalnosti plinske mreže za 2020. godinu prikazani su narednoj tabeli.

Red. broj	Opis	Pokazatelj
1	2	3
1.	Kontrola propusnosti plinske mreže - km	1.335
2.	Broj utvrđenih propuštanja plinske mreže	10
3.	Broj zaprimljenih prijava potrošača i drugih	4.840
4.	Broj izlazaka službe za hitne intervencije	2.901
5.	Broj utvrđenih slučajeva neposredne opasnosti po ljude i imovinu	13
6.	Broj utvrđenih oštećenja plinovoda	125
7.	Broj utvrđenih oštećenja kućnih priključaka	130
8.	Broj kontrola koncentracije odoranata - ukupno	241
8.1.	Na mjerno regulacijskim stanicama	0
8.2.	Na krajnjim točkama distribucijskog sustava	241

Sigurnost plinskog sustava ostvaruje se redovitim provjerama i tekućim održavanjem te otklanjanjem utvrđenih nedostataka. U narednoj tabeli prikazani su rezultati za 2020. godinu.

Vrsta održavanja	Broj održavanja	Utvrđeni broj nedostataka	Provedeni broj sanacija	
2	3	4	5	
Mjerno regulacijske stanice	19.412	825	663	
Odorizacijske stanice	485	0	0	
Blokadne stanice	0	0	0	
Sustav katodne zaštite	240	1	1	
Plinovodi	1.250	78	39	
NT	44	5	5	
ST	1.176	73	34	
VT	30	0	0	
Kućni priključci	14.717	49	39	
Ispitivanje ispravnosti i nepropusnosti plinskih instalacija	7.276	953	745	
U građevini ili dijelu građevine za stanovanje	7.183	2.547	2.532	
U poslovnim i ostalim građevinama	93	7	7	
Redovita zamjena plinomjera (baždarenje)	10.693	124	124	

(2) Pouzdanost plinskog sustava

Pouzdanost sustava mjeri se brojem planiranih i neplaniranih ograničenja i/ili prekida opskrbe plinom.

Red. broj	Razlog ograničenja/prekida isporuke plina	Broj slučajeva
1	2	3
1.	Izravna ugroženost života i zdravlja ljudi ili imovine	33
2.	Priljučeni uređaji preuzimaju plin na način koji bi mogao ugroziti ljude ili imovinu	13
3.	Neovlaštena potrošnja plina	1
4.	Korisnik se ne pridržava ugovornih obveza prema Općim uvjetima	0
5.	Po nalogu opskrbljivača	
5.1.	Broj zahtjeva	294
5.1.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	289
5.1.2.	Za ostale kupce	5
5.2.	Broj izvršenih ograničenja/prekida isporuke plina	119
5.2.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	118
5.2.2.	Za ostale kupce	1
6.	Po nalogu operatora transportnog sustava	0
6.1.	Broj zahtjeva	0
6.2.	Broj izvršenih ograničenja/prekida isporuke plina	0

(3) Učinkovitost plinskog sustava

Učinkovitost sustava mjeri se količinom preuzetog i isporučenog plina. U 2020. godini ostvaren je znatan stupanj učinkovitosti jer su gubitci plina u procesu distribucije i isporuke bili samo 0,70% što je znatno niže od dopuštenih gubitaka (3%) koje je HERA propisala u Metodologiji utvrđivanja tarifnih stavki za distribuciju plina.

Red. broj	Opis	Pokazatelj
1	2	3
	Učinkovitost distribucijskog sustava	
1.	Preuzete količine plina - kWh	1.736.835.133
2.	Isporučene količine plina - kWh	1.724.487.847
3.	Gubitci plina - kWh	12.347.286
4.	Gubitci plina - %	0,70%

(4) Ispunjenje standarda odgovora na prigovore kupaca

Red. broj	Vrsta zahtjeva	Standard odgovora (dana)	Broj zahtjeva kupaca					
			Javna usluga			Tržišna usluga		
			Primljeno	Riješeno do 10 dana	%	Primljeno	Riješeno do 10 dana	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Upit kupaca na šalteru	10	7.827	7.827	100%	923	896	97%
2.	Prigovor kupaca	10	230	214	93%	42	40	95%
3.	Ispravljanje računa	10	650	650	100%	90	90	100%

(5) Kvaliteta plina

Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav i ogrjevnju vrijednost plina. Općim uvjetima opskrbe plinom propisan je standard kvalitete plina. Kvalitetu plina na ulazima u distribucijski sustav koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava obvezan je utvrđivati transporter plina (Plinacro d.o.o.). On to čini na specifičnim primopredajnim mjerno-regulacijskim stanicama najmanje dva puta mjesečno i izvješća dostavlja distributerima plina, a preuzimaju ih i opskrbljivači plinom te objavljuju na svojim internetskim stranicama.

Neki kupci imaju primjedbu na kvalitetu plina, ali u 2020. godini nijedan kupac nije tražio dodatnu analizu, jer je bio upoznat s odredbom da u slučaju zadovoljavajuće kvalitete plina mora platiti troškove uzorkovanja i analize plina.

III. SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE ZA POVEĆANJE KVALITETE OPSKRBE

Kako je HEP-PLIN u 2020. godini preuzeo Plin Vtc, te PPD Distribuciju i PPD Opskrbu organizacijski je unaprijedio Službu za odnose s kupcima na način da je u područnim uredima Vukovara i Virovitice otvorio pod dva šaltera za neposrednu komunikaciju sa kupcima sa po dvije zaposlene djelatnice-ka. Razvijanje Službe za odnose s kupcima uvelike je unaprijedilo poslovanje u neposrednoj komunikaciji, bržem i pravovaljanom rješavanju upita i prigovora kupaca, te ostalih usluga.

Instalirana je i provedena nova računalna aplikacija koja je omogućila unaprjeđenje odnosa sa potrošačima plina te poboljšala kvalitetu odnosa s kupcima.

IV. PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM

- (1) Sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava nastaviti će se opremiti obračunska mjerna mjesta tako da se uz plinomjere ugrađuje oprema za registraciju, pohranu i daljinski prijenos podataka koja omogućuje mjerenje tijekom dana (tzv. pametna brojila).
- (2) Provođenje stručnog usavršavanja za komunikacijske vještine u radu sa kupcima koja bi omogućila jednostavniju i lakšu komunikaciju sa krajnjim korisnicima, te poticanje i usavršavanje informatičke pismenosti.
- (3) Rad aplikativnog sustava podržava niz mogućnosti koji su važni za unaprjeđenje u poslovanju opskrbe prema krajnjem kupcu prirodnog plina kao što su učitavanje podataka u sustav na temelju dojava sa tzv. pametnih brojila, naplata računa putem SEPA izravnog terećenja, I-račun, dostava računa putem maila direktno iz aplikacije.

Direktor

Damir Pećušak, dipl. oec.

HEP - PLIN d.o.o.
OSIJEK 14
Cara Hadrijana 7