



31000 OSIJEK

**GODIŠNJE IZVJEŠĆE
O KVALITETI OPSKRBE PLINOM
ZA 2023. GODINU**

Direktor:

Damir Pećušak, dipl. oec.

Osijek, veljača 2024.

Sukladno članku 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (N.N. br. 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22, 68/23) objavljujemo

GODIŠNJE IZVJEŠĆE HEP PLINA O KVALITETI USLUGE OPSKRBE PLINOM ZA 2023. 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 Plina opskrbu obavlja za tri velike skupine kupaca: (1) kupce koji se koriste javnom uslugom opskrbe plinom (kupci u kategoriji kućanstva), (2) kupce koji se koriste tržišnom uslugom opskrbe (kupci u kategoriji poduzetništva) i (3) kupci koji koriste zajamčene uslugu opskrbe (kupci u kategoriji kućanstva i kategoriji 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 kupcima tržišne opskrbe u pravilu za plinsku godinu prema tržišnim načelima – slobodnim ugovaranjem međusobnih prava i obveza, dok s kupcima zajamčene opskrbe kućanstva ugovore HEP Plin zaključuje na temelju čl.60. stavka 1. točke 2. i 3. Zakona o tržištu plina (N.N. br. 18/18 i 23/20) i do trajanja Odluke o određivanju zajamčenog opskrbljivača plinom, a s kupcima zajamčene opskrbe poduzetništva HEP Plin zaključuje ugovore na temelju čl.60. stavka 1. točke 2. i 3. Zakona o tržištu plina (N.N. br. 18/18 i 23/20) i do trajanja Uredbe o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije. Svi kupci imaju pravo promijeniti opskrbljivača, pod uvjetom da su podmirili dotadašnje obveze za potrošeni plin.

Na dan 31.12.2023. godine ukupno smo plinom opskrbljivali 140.465 kupaca, od kojih je iz kategorije kućanstava ukupno bilo 119.703, odnosno broj kupaca javne opskrbe bio je 94.226 i 25.477 kupaca zajamčene opskrbe kućanstva, a iz kategorije poduzetništva ukupan broj bio je 20.762, odnosno broj kupaca tržišne opskrbe 4.285 i 16.477 kupaca zajamčene opskrbe. Ukupno je prodano 3.135.270.935,00 kWh energije plina, od čega je kućanstvima javne usluge opskrbe prodano 937.713.325,00 kWh te kućanstvima zajamčene opskrbe 277.548.262,00 kWh, a poduzetništvu tržišne opskrbe prodano je 783.272.502,00 kWh te poduzetništvu zajamčene opskrbe 1.136.736.846,00 kWh.

Organizacijskim aktom, Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji HEP Plina, 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 – 13 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 ne 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, unaprjeđenje 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, 14/19, 19/22 i 59/23).

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,
- pisanu komunikaciju,
- elektroničku komunikaciju,
- Web stranicu Društva,
- mobilnu aplikaciju HEP Plin,
- Povjerenstvo za zaštitu potrošača HEP Plina.

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 2023. godini zabilježeno je 165.760 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 zaposlena dva djelatnika. Za poneke specifične upite ili primjedbe za koje djelatnici 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 Plina.

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, 14/19, 19/22 i 59/23) i Općih uvjeta opskrbe plinom (Narodne novine br. 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22, 68/23) 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 nadnevku 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: kontak.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 Plina, 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 Plina.

U 2023. godini ostvareno je ukupno 12.433 neposrednih šalterskih komunikacija s kupcima. 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 očitanju, dodatno su upućivani očitaci i ispravljani računi. Gotovo sve primjedbe na obustavu isporuke plina radi neplaćanja nisu bile osnovane pa je s većinom kupaca zaključen ugovor o obročnom plaćanju. 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 2023. godini bilo je 29.500 pisanih komunikacija. Daleko najveći broj se odnosio na upite vezane uz očitavanje potrošnje i dojavu stanja sa brojila, iznose računa, zamolbe za obročnom otplatom te drugi upiti vezani uz ugovaranje trajnih naloga, SEPA izravnog terećenja. Prigovori kupaca putem pisane komunikacije tiču se reklamacija po računima na temelju krivo dostavljenog stanja ili ne isporuke računa.

2.4. Elektronička komunikacija

Elektronička komunikacija ostvaruje se putem e-pošte:

kontakt.hepplin@hep.hr ili info.plin@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. Mobilna aplikacija

Besplatna mobilna aplikacija HEP Plina namijenjena je privatnim i poslovnim korisnicima koji se koriste uslugom opskrbe plinom HEP Plina. Pristup aplikaciji je s registracijom.

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 zaduženja,
- povijest stanja brojila,
- povijest potrošnje,
- povijest uplata

2.7. Povjerenstvo za zaštitu potrošača HEP Plina

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 2023. godini Povjerenstvu je upućeno ukupno sedam pisanih prigovora koji je Povjerenstvo svojim Zaključkom šest odbacilo i jedan prihvatio.

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 2023. godinu prikazani su narednoj tabeli.

Red. broj	Opis	Pokazatelj
1	2	3
1.	Kontrola propusnosti plinske mreže - km	3.329
2.	Broj utvrđenih propuštanja plinske mreže	240
3.	Broj zaprimljenih prijava potrošača i drugih	2.480
4.	Broj izlazaka službe za hitne intervencije	2.480
5.	Broj utvrđenih slučajeva neposredne opasnosti po ljude i imovinu	11
6.	Broj utvrđenih oštećenja plinovoda	77
7.	Broj utvrđenih oštećenja kućnih priključaka	86
8.	Broj kontrola koncentracije odoranata - ukupno	479
8.1.	Na mjerno regulacijskim stanicama	0
8.2.	Na krajnjim točkama distribucijskog sustava	479

Sigurnost plinskog sustava ostvaruje se redovitim provjerama i tekućim održavanjem te otklanjanjem utvrđenih nedostataka. U narednoj tabeli prikazani su rezultati za 2023. godinu.

Vrsta održavanja	Broj održavanja	Utvrđeni broj nedostataka	Provedeni broj sanacija
2	3	4	5
Mjerno regulacijske stanice	17.651	241	241
Odorizacijske stanice	628	4	4
Blokadne stanice	0	0	0
Sustav katodne zaštite	540	3	3
Plinovodi	1.387	15	15
NT	1	0	0
ST	1.386	15	15
VT	0	0	0
Kućni priključci	16.197	7	7
Ispitivanje ispravnosti i nepropusnosti plinskih instalacija	16.197	281	281
U građevini ili dijelu građevine za stanovanje	15.870	241	241
U poslovnim i ostalim građevinama	327	40	40
Redovita zamjena plinomjera (baždarenje)	16.197	0	0

(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	11
2.	Priljučeni uređaji preuzimaju plin na način koji bi mogao ugroziti ljude ili imovinu	0
3.	Neovlaštena potrošnja plina	1
4.	Korisnik se ne pridržava ugovornih obveza prema Općim uvjetima	0
5.	Po nalogu opskrbljivača	2.507
5.1.	Broj zahtjeva	2.507
5.1.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	1.816
5.1.2.	Za ostale kupce	691
5.2.	Broj izvršenih ograničenja/prekida isporuke plina	483
5.2.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	483
5.2.2.	Za ostale kupce	483
6.	Po nalogu operatora transportnog sustava	4
6.1.	Broj zahtjeva	4
6.2.	Broj izvršenih ograničenja/prekida isporuke plina	4

(3) Učinkovitost plinskog sustava

Učinkovitost sustava mjeri se količinom preuzetog i isporučenog plina. U 2023. godini ostvaren je znatan stupanj učinkovitosti jer su gubitci plina u procesu distribucije i isporuke bili samo 1,70% 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	1.857.640.155
2.	Isporučene količine plina - kWh	1.826.003.459
3.	Gubitci plina - kWh	31.636.696
4.	Gubitci plina - %	1,70%

(4) Ispunjenje standarda odgovora na prigovore kupaca

Red. broj	Vrsta zahtjeva	Standard odgovora (dana)	Broj zahtjeva kupaca								
			Javna usluga			Tržišna usluga			Zajamčena usluga		
			Primljeno	Riješeno do 10 dana	%	Primljeno	Riješeno do 10 dana	%	Primljeno	Riješeno do 10 dana	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9
1.	Upit kupaca na šalteru	10	9.522	9.522	100%	2.899	2.815	97%	12	12	100%
2.	Prigovor kupaca	10	2.542	2.542	100%	5.084	4.321	85%	17.796	14.592	82%
3.	Ispravljanje računa	10	3.608	3.608	100%	10.565	10.112	95%	11.596	5.798	50%

(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 obavezan 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 2023. 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

HEP Plin je u 2023. godini izvršio izmjenu 22.428 mikrotermalnih i 10.692 ultrazvučnih plinomjera, te ugradnju 13.450 sigfoxa čime se unaprijedila dostava očitavanja. Na taj način su se smanjili prigovori na očitavanja i stornacije računa.

Uvođenjem SAP aplikativnog sustava došlo je do znatnog unapređenja u poslovanju opskrbe prema krajnjem kupcu. Sustav podržava direktno učitavanje podataka temeljem dojave sa tzv. pametnih brojila, uslugu dostave računa putem maila direktno iz aplikacije, naplatu putem SEPA izravnog terećenja, povijesni pregled tehničkih i matičnih podataka o kupcu. Implementacijom novog sustava i njegovih alata koje nudi ubrzao se proces obrade zahtjeva kupaca kao i rješavanje isporuke, dostave i naplate po računima za prirodni plin.

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) Prikupljanje i obrada informacija pridobivenih iz reklamacija u svrhu poboljšanja usluge. Unapređenje komunikacijskih tehnika rješavanja reklamacija, ubrzavanje procesa rješavanja reklamacija i prigovora, stvaranje zadovoljnog kupca kroz pozitivno rješenje reklamacija.

Direktor:

Damir Pećušak, dipl. oec.

HEP - PLIN d.o.o.
OSIJEK 12
Cara Hadrijana 7