



31000 OSIJEK

GODIŠNJE IZVJEŠĆE
O KVALITETI OPSKRBE PLINOM
ZA 2019. GODINU

Osijek, ožujak 2020.

Suglasno članku 47. Općih uvjeta opskrbe plinom (N.N. br. 50/18.) objavljujemo

GODIŠNJE IZVJEŠĆE HEP-PLIN-a O KVALITETI USLUGE OPSKRBE PLINOM ZA 2019. GODINU

I. KRATAK POSLOVNI PROFIL HEP-PLIN-a

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 kućanstava koji se koriste javnom uslugom opskrbe plinom i (2) ostale kupce koji se opskrbljuju tržišnom uslugom opskrbe (tzv. poduzetništvo). S kupcima kućanstava 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 31.12.2019. godine ukupno smo plinom opskrbljivali 77.769 kupaca, od kojih je iz kategorije kućanstava bilo 71.876, a iz kategorije poduzetništva 5.893. Ukupno je bilo prodano 1,458.034.107 kWh energije plina (ili 151,516.945 m³ plina), od čega je kućanstvima prodano 664,618.582 kWh (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 – 8 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.

II. 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. 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.

III. 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.

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 2019. godini zabilježeno je 118.470 poziva potrošača. Najveći broj poziva odnosio se na primjedbe o očitanoj stanju plinomjera, zatim na upite o stanju duga za plin i ostale usluge.

2. Neposredna osobna komunikacija

Za neposrednu osobnu komunikaciju u sjedištu Društva u Osijeku u Službi za odnose s potrošačima tijekom radnog vremena otvorena su dva šaltera na kojima su zaposlene dvije djelatni(ce-ka). 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 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: opskrba.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 2019. godini neposrednih šalterskih komunikacija s kupcima iz kategorije kućanstava ostvareno je 6.200. 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 očitai 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 ili u težim slučajevima dogovoren odgođeni rok plaćanja. Slična postupanja su bila i za primjedbe o vođenju ovršnih postupaka.

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 2019. godini bilo je 8.225 pisanih komunikacija. Daleko najveći broj se odnosio na prigovore kupaca iz kategorije kućanstava, i to: radi nepotpunih podataka na uplatama koje su sami ispisivali pa nije mogla biti razdužena obveza po računu (nije naveden ispravan model i broj zaduženja, IBAN i dr.).

4. Elektronička komunikacija

Elektronička komunikacija ostvaruje se putem e-pošte:

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

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.

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.

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.

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 2019. godini Povjerenstvu nije upućen ni jedan pisani prigovor koji je Povjerenstvo svojim Zaključkom dobacilo.

IV. OSTVRENJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM U 2019. GODINI

(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 2019. godinu prikazani su narednoj tabeli.

Red. broj	Opis	Pokazatelj
1	2	3
1.	Kontrola propusnosti plinske mreže - km	641
2.	Broj utvrđenih propuštanja plinske mreže	9
3.	Broj zaprimljenih prijava potrošača i drugih	3.002
4.	Broj izlazaka službe za hitne intervencije	2.552
5.	Broj utvrđenih slučajeva neposredne opasnosti po ljude i imovinu	30
6.	Broj utvrđenih oštećenja plinovoda	66
7.	Broj utvrđenih oštećenja kućnih priključaka	99
8.	Broj kontrola koncentracije odoranata - ukupno	478
8.1.	Na mjerno regulacijskim stanicama	0
8.2.	Na krajnjim točkama distribucijskog sustava	478

U 2019. godini nije bilo većih zastoja u isporuci plina zbog funkcijskog stanja mreže. Kraći zastoji su se događali zbog potrebe sanacija i rekonstrukcija distribucijske mreže te Plinacro-vog

transportnog sustava, a prethodno su bili najavljivani potrošačima plina te su u pravilu trajali kratko, ali ne duže od nekoliko sati.

Sigurnost plinskog sustava ostvaruje se redovitim provjerama i tekućim održavanjem te otklanjanjem utvrđenih nedostataka. U narednoj tabeli prikazani su rezultati za 2019. godinu.

Red. broj	Vrsta održavanja	Broj održavanja	Utvrđeni broj nedostataka	Provedeni broj sanacija
1	2	3	4	5
1.	Mjerno regulacijske stanice	24.790	510	474
2.	Odorizacijske stanice	478	0	0
3.	Blokadne stanice	0	0	0
4.	Sustav katodne zaštite	45	5	5
5.	Plinovodi	2.440	43	41
5.1.	NT	206	6	4
5.2.	ST	2.234	37	37
5.3.	VT	0	0	0
6.	Kućni priključci	3.479	24	11
7.	Ispitivanje ispravnosti i nepropusnosti plinskih instalacija	10.095	4.540	4.517
7.1.	U građevini ili dijelu građevine za stanovanje	9.921	4.534	4.511
7.2.	U poslovnim i ostalim građevinama	174	6	6
8.	Redovita zamjena plinomjera (baždarenje)	10.042	157	157

(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	30
2.	Priljučeni uređaji preuzimaju plin na način koji bi mogao ugroziti ljude ili imovinu	29
3.	Neovlaštena potrošnja plina	4
4.	Korisnik se ne pridržava ugovornih obveza prema Općim uvjetima	0
5.	Po nalogu opskrbljivača	
5.1.	Broj zahtjeva	1.352
5.1.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	1.212
5.1.2.	Za ostale kupce	140
5.2.	Broj izvršenih ograničenja/prekida isporuke plina	782
5.2.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	774
5.2.2.	Za ostale kupce	8
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 2019. godini ostvaren je znatan stupanj učinkovitosti jer su gubici plina u procesu distribucije i isporuke bili samo 0,85% 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	1.299.370.706
2.	Isporučene količine plina - kWh	1.288.292.770
3.	Gubici plina - kWh	11.077.936
4.	Gubici plina - %	0,85%

(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	6.025	6.025	100%	1.700	1.700	100%
2.	Prigovor kupaca	10	102	102	100%	32	32	100%
3.	Ispravljanje računa	10	323	323	100%	921	921	100%

(5) Kvaliteta plina

Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav i ogrjevnu 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 2019. 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.

V. SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE ZA POVEĆANJE KVALITETE OPSKRBE

HEP-PLIN je u 2019. godini organizacijski unaprijedio Službu za odnose s kupcima te u 2 navrata uputio 6 djelatnika na stručno usavršavanje za komunikacijske vještine u radu sa strankama.

VI. PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM

(1) Da bi se unaprijedili odnosi s potrošačima plina i kupcima te poboljšala kvaliteta opskrbe kupaca, HEP-PLIN je zaključio ugovor o kupnji, instaliranju i prilagodbi nove računalne aplikacije SAP. Očekuje se da će biti prilagođena i instalirana od 2020. godine.

(2) Suglasno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava nastavit 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). Do kraja 2019. godine zamijenjeno je 1.460 brojila od kojih 1.000 kod kućanstava i 460 kod poduzetništva, a u 2020. godini planirano je zamijeniti daljnjih 1.700 brojila.

Direktor

HEP - PLIN d.o.o.
OSIJEK 1
Cara Hadrijana 7

Damir Pečušak, dipl. oec.