



31000 OSIJEK

**GODIŠNJE IZVJEŠĆE
O KVALITETI OPSKRBE PLINOM
ZA 2025. GODINU**

Direktor:

Damir Pećušak, dipl. oec.

Osijek, veljača 2026.

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-PLIN D.O.O. O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2025. GODINU

I. OPIS SUSTAVA ZA PRAĆENJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM

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

Zadaća je distribucije plina da održava i unapređuje 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 d.o.o. je obavljanje opskrbe 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 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 poduzetništva HEP-Plin d.o.o. zaključuje ugovore na temelju čl.60. stavka 1. točke 2. i 3. Zakona o tržištu plina (N.N. br. 18/18 i 23/20), Odluke o početku pružanja zajamčene opskrbe 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 31.12.2025. godine HEP-Plin d.o.o. ukupno je opskrbljivao 127.378 kupaca, od kojih je iz kategorije kućanstava ukupno bilo 111.567, odnosno broj kupaca javne opskrbe bio je 109.555 na distributivnom području HEP-Plin d.o.o. i 2.012 kupaca na distributivnom području PAPUK PLIN d.o.o., a iz kategorije poduzetništva ukupan broj bio je 15.811, odnosno broj kupaca tržišne opskrbe 5.912 i 9.899 kupaca zajamčene opskrbe. Ukupno je prodano 2.179.991.859,00 kWh energije plina, od čega je kućanstvima javne usluge opskrbe prodano 1.236.946.192,00 kWh, a poduzetništvu tržišne opskrbe prodano je 329.388.174,00 kWh te poduzetništvu zajamčene opskrbe 613.657.493,00 kWh.

Organizacijskim aktom, Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji HEP-Plin d.o.o., 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, unapređenje 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 d.o.o. je za njezino postizanje ustrojio poseban operativni sustav. Uvažavajući krilaticu da je 'kvaliteta u oku kupca', taj sustav obuhvaća:

- besplatni telefon,
- neposrednu osobnu komunikaciju u sjedištu društva,
- pisanu komunikaciju,
- elektroničku komunikaciju,
- Web stranicu Društva,
- mobilnu aplikaciju HEP-Plin d.o.o.,
- Povjerenstvo za zaštitu potrošača HEP-Plin d.o.o.

2.1. Besplatni telefon

U Službi za odnose s kupcima uspostavljen je besplatni telefon 0800 88 13, putem kojega kupci plina iz kategorije kućanstva, kao i ostali građani, mogu dobiti sve relevantne informacije vezane uz opskrbu plinom te iznijeti svoje žalbe, primjedbe i pohvale u vezi s uslugom opskrbe plinom. Osim navedenog besplatnog broja, Društvo je osiguralo i telefonsku liniju 01/6383 198 namijenjenu kupcima iz kategorije poduzetništva.

Svi zaprimljeni telefonski pozivi se snimaju te se koriste kao dokazni materijal u slučaju eventualnih nesuglasica i/ili sporova, kao i u svrhu kontrole kvalitete rada te unaprjeđenja komunikacijskih postupaka. Tijekom 2025. godine zabilježeno je ukupno 55.684 poziva potrošača. Najveći broj zaprimljenih poziva odnosio se na dostavu stanja prilikom očitavanja plinomjera, upite o stanju duga za plin, ispravke računa, pitanja vezana uz prisilnu naplatu (opomene i ovrhe) te ostale usluge iz djelokruga Društva.

2.2. Neposredna osobna komunikacija

Neposredna osobna komunikacija s kupcima u sjedištu Društva u Osijeku odvija se putem Službe za odnose s kupcima u kojoj je zaposleno pet šalterskih djelatnika. Tijekom radnog vremena osigurana

su dva šalterska mjesta na kojima su prisutna najmanje dva djelatnika, dok ostali djelatnici obavljaju administrativne i operativne poslove, kao i poslove zamjene i ispomoći prema potrebi.

U slučajevima zaprimanja specifičnih ili složenijih upita, kao i primjedbi za koje djelatnici na šalterima nemaju odgovarajuću stručnu nadležnost, odnosno u situacijama kada kupci nisu zadovoljni pruženim informacijama upućuju se na mjerodavne stručne službe unutar odgovarajućih organizacijskih dijelova Društva ili im se predlaže podnošenje pisanog prigovora Društvu i/ili Povjerenstvu za zaštitu potrošača HEP-Plin d.o.o.

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

- „Sukladno 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: kontakt.hepplin@hep.hr
 - da će HEP-Plin d.o.o. 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 d.o.o. 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 energetske regulatornoj agenciji (HERA-i) na adresu 10000 Zagreb, Ulica Grada Vukovara 14 ili
- podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za zaštitu potrošača HEP-Plin d.o.o., 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 d.o.o.

U 2025. godini ostvareno je ukupno 11.398 neposredne komunikacije s kupcima putem izravnog kontakta na šalteru. Najveći broj primjedbi odnosio se na netočna očitavanja stanja plinomjera što je rezultiralo izdavanjem netočnih računa za plin. Nadalje, evidentirani su prigovori vezani uz obustavu isporuke plina zbog nepodmirenih obveza te prigovori vezani uz pokretanje i vođenje ovršnih postupaka.

U slučajevima prigovora na očitavanje provedene su dodatne provjere te su, prema utvrđenom stanju, izvršene korekcije računa. Većina prigovora na obustavu isporuke plina zbog neplaćanja ocijenjena je neosnovanom, nakon čega su s kupcima sklapani sporazumi o obročnoj otplati duga. Istovjetan pristup primijenjen je i u predmetima koji su se odnosili na ovršne postupke.

2.3. Pisana komunikacija

Pisana komunikacija s kupcima obuhvaća različite vrste upita, zahtjeva i prigovora. Tijekom 2025. godine putem redovne pošte zaprimljeno je ukupno 812 dopisa, uključujući 35 prigovora. Najčešći upiti/zahtjevi odnosili su se na traženje obavijesti o opskrbi plinom, zahtjevi za promjenom korisnika, zahtjevi za dostavom stanja kartice kupca, zahtjevi za obročnom otplatom, te isticanje prigovora na pruženu uslugu opskrbe. U okviru redovitog poslovanja odgovori na pristigle upite i prigovore dostavljeni su pravodobno i u pisanom obliku, a u skladu s obvezama propisanim Zakonom o zaštiti potrošača te u skladu sa Općim uvjetima opskrbe plinom. Time se osigurava poštivanje prava potrošača, transparentna i pravovremena komunikacija te usklađenost s važećim propisima o zaštiti potrošača.

2.4. Elektronička komunikacija

Elektronička komunikacija ostvaruje se putem e-pošte:

kontakt.hepplin@hep.hr i info.plin@hep.hr

Društvo HEP-Plin d.o.o. omogućuje komunikaciju s kupcima putem elektroničke pošte, pri čemu su osigurane dvije zasebne e-mail adrese, ovisno o kategoriji kupca i vrsti usluge. Na taj način kupcima je omogućeno jednostavno, brzo i jasno upućivanje upita, zahtjeva i prigovora.

Za kupce javne usluge, odnosno kupce iz kategorije kućanstva, dostupna je e-mail adresa kontakt.hepplin@hep.hr, putem koje kupci mogu ostvariti komunikaciju vezanu uz prava i obveze iz javne usluge opskrbe plinom. Dok se kupci tržišne i zajamčene usluge iz kategorije poduzetništva mogu obratiti putem e-mail adrese info.plin@hep.hr, koja je namijenjena komunikaciji vezanoj uz tržišne uvjete opskrbe plinom. Obje e-mail adrese jasno su istaknute na računima koje HEP-Plin d.o.o. dostavlja kupcima, čime se osigurava transparentnost i dostupnost informacija te olakšava komunikacija između HEP-Plina i kupca.

Tijekom 2025. zaprimljena je ukupno 46.121 poruka putem elektroničke komunikacije. Analiza njihova sadržaja pokazuje da se znatan dio odnosio na očitavanje potrošnje i dojavu stanja sa brojila, provjeru stanja duga, zahtjeve za obročnu otplatu, pitanja vezana uz postupke prisilne naplate (opomene i ovrhe), sklapanje ugovora o opskrbi te druge teme povezane s ugovaranjem trajnih naloga i SEPA izravnog terećenja. Određeni broj zaprimljenih poruka odnosio se na prigovore kupaca, koji se najčešće tiču reklamacija računa, primjerice zbog pogrešno dostavljenog stanja ili nedostave računa.

U okviru redovitog poslovanja odgovori na pristigle upite i prigovore dostavljaju se u elektroničkom obliku u skladu s obvezama propisanim Zakonom o zaštiti potrošača te Općim uvjetima opskrbe plinom.

2.5. Web stranica Društva

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

2.6. Mobilna aplikacija

Besplatna mobilna aplikacija HEP-Plin d.o.o. namijenjena je privatnim i poslovnim kupcima koji koriste uslugu opskrbe plinom. Pristup aplikaciji omogućen je uz prethodnu registraciju.

Nakon unosa broja obračunskog mjernog mjesta i OIB-a kupcima je na brz i jednostavan način omogućen uvid u relevantne podatke.

Funkcionalnosti aplikacije uključuju:

- pregled stanja ukupnog duga
- iznos računa po mjesečnom obračunu
- stanja brojila po zadnjem očitavanju
- pregled prosječne mjesečne potrošnje
- pregled prosječne dnevne potrošnje

2.7. Povjerenstvo za zaštitu potrošača HEP-Plin d.o.o.

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.

Tijekom 2025. godini Povjerenstvo je zaprimilo tri pisana prigovora, pri čemu su dva prigovora odbačena, a jedan je prihvaćen, o čemu je odlučeno Zaključkom Povjerenstva.

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 2025. godinu prikazani su narednoj tabeli.

Red. broj	Opis	Pokazatelj
1	2	3
1.	Kontrola propusnosti plinske mreže - km	3.797
2.	Broj utvrđenih propuštanja plinske mreže	179
3.	Broj zaprimljenih prijava potrošača i drugih	2.636
4.	Broj izlazaka službe za hitne intervencije	2.636
5.	Broj utvrđenih slučajeva neposredne opasnosti po ljude i imovinu	18
6.	Broj utvrđenih oštećenja plinovoda	66
7.	Broj utvrđenih oštećenja kućnih priključaka	104
8.	Broj kontrola koncentracije odoranata - ukupno	397
8.1.	Na mjerno regulacijskim stanicama	0
8.2.	Na krajnjim točkama distribucijskog sustava	397

Sigurnost plinskog sustava ostvaruje se redovitim provjerama i tekućim održavanjem te otklanjanjem utvrđenih nedostataka. U narednoj tabeli prikazani su rezultati za 2025. godinu.

Vrsta održavanja	Broj održavanja	Utvrđeni broj nedostataka	Provedeni broj sanacija
2	3	4	5
Mjerno regulacijske stanice	16.542	197	197
Odorizacijske stanice	691	4	4
Blokadne stanice	0	0	0
Sustav katodne zaštite	540	15	15
Plinovodi	1.321	25	25
NT	2	0	0
ST	1.315	24	24
VT	4	1	1
Kućni priključci	9.841	11	11
Ispitivanje ispravnosti i nepropusnosti plinskih instalacija	9.841	197	197
U građevini ili dijelu građevine za stanovanje	9.549	160	160
U poslovnim i ostalim građevinama	292	37	37
Redovita zamjena plinomjera (baždarenje)	9.841	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	18
2.	Priljučeni uređaji preuzimaju plin na način koji bi mogao ugroziti ljude ili imovinu	18
3.	Neovlaštena potrošnja plina	0
4.	Korisnik se ne pridržava ugovornih obveza prema Općim uvjetima	0
5.	Po nalogu opskrbljivača	903
5.1.	Broj zahtjeva	903
5.1.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	756
5.1.2.	Za ostale kupce	147
5.2.	Broj izvršenih ograničenja/prekida isporuke plina	567
5.2.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	495
5.2.2.	Za ostale kupce	72
6.	Po nalogu operatora transportnog sustava	2
6.1.	Broj zahtjeva	2
6.2.	Broj izvršenih ograničenja/prekida isporuke plina	2

(3) Učinkovitost plinskog sustava

Učinkovitost sustava mjeri se količinom preuzetog i isporučenog plina. U 2025. godini ostvaren je znatan stupanj učinkovitosti jer su gubici plina u procesu distribucije i isporuke bili samo 0,71% 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	2.155.408.954
2.	Isporučene količine plina - kWh	2.140.100.481
3.	Gubici plina - kWh	15.308.473
4.	Gubici plina - %	0,71

(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	8.549	8.549	100%	2.564	2.498	97%	285	280	98%
2.	Prigovor kupaca	10	7.064	7.049	99%	1420	1420	100%	2.841	2.809	99%
3.	Ispravljanje računa	10	3.143	3.143	100%	1.274	1.274	100%	5.315	5.245	99%

(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.

III. SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE ZA POVEĆANJE KVALITETE OPSKRBE

(1) Tijekom izvještajnog razdoblja nastavilo se sa opremanjem obračunskih mjernih mjesta naprednim mjernim uređajima s mogućnošću registracije, pohrane i daljinskog prijenosa podataka, sukladno važećim Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava.

Na dan 31.12.2025. godine HEP-Plin d.o.o. je imao ukupno 33.439 aktivnih mikrotermalnih, 13.061 ultrazvučnih plinomjera te 16.425 Sigfox uređaja za daljinsko očitavanje. Kontinuirano povećanje broja naprednih mjernih uređaja i komunikacijske infrastrukture omogućilo je bržu, točniju i pouzdaniju dostavu očitavanja potrošnje. Digitalizacija mjernog sustava dodatno je unaprijedila operativnu učinkovitost, kvalitetu usluge i zadovoljstvo korisnika. Time su značajno smanjeni prigovori kupaca na obračun potrošnje te potreba za stornacijama računa.

(2) Provedene su aktivnosti vezane uz sustavno prikupljanje, praćenje i analizu zaprimljenih reklamacija korisnika. Na temelju dobivenih povratnih informacija unaprijeđeni su interni postupci u procesu rješavanja prigovora, s ciljem bržeg i učinkovitijeg odgovora na zahtjeve kupaca. Navedene mjere doprinijele su smanjenju broja ponovljenih reklamacija te povećanju razine zadovoljstva kupaca.

(3) Tijekom godine provedene su mjere proaktivnog informiranja kupaca o planiranim radovima, mogućim prekidima opskrbe te ostalim važnim informacijama vezanim uz opskrbu prirodnim plinom. Unaprijeđenjem komunikacijskih kanala i dostupnosti informacija smanjen je broj upita kupaca, dok je transparentnost u odnosu prema kupcu dodatno povećana.

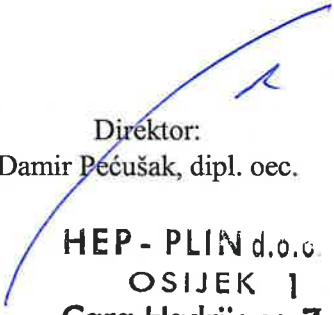
IV. PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM

(1) Nastavit će se sa opremanjem obračunskih mjernih mjesta naprednim mjernim uređajima. Ova mjera odnosi se na daljnju modernizaciju mjernog sustava, odnosno ugradnju pametnih plinomjera s mogućnošću daljinskog očitavanja potrošnje. Takvi uređaji omogućuju automatsko prikupljanje i prijenos podataka bez potrebe za fizičkim očitavanjem na terenu. Time se smanjuje mogućnost pogrešaka pri očitavanju, osigurava točniji i pravodobniji obračun potrošnje, omogućuje brže uočavanje neuobičajenih odstupanja ili nepravilnosti u potrošnji, smanjuje se broj reklamacija kupaca vezanih uz račune. U skladu sa navedenim ugradnja naprednih mjernih uređaja povećava pouzdanost distribucijskog sustava, unapređuje operativnu učinkovitost Društva i podiže razinu zadovoljstva korisnika.

(2) Posebna pozornost posvetit će se održavanju i nadzoru plinskog distribucijskog sustava. Ova mjera naglašava važnost preventivnog i kontinuiranog održavanja plinske mreže kako bi se na vrijeme uočili i otklonili mogući tehnički problemi. Umjesto reagiranja tek nakon nastanka kvara, fokus je na pravovremenom nadzoru i preventivnim aktivnostima. Takav pristup omogućuje ranije otkrivanje istrošenosti ili oštećenja dijelova mreže, smanjenje rizika od izvanrednih kvarova i prekida opskrbe, očuvanje visoke razine sigurnosti za ljude i imovinu, stabilan i neprekinut kontinuitet isporuke prirodnog plina. Redovitim praćenjem stanja distribucijskog sustava osigurava se dugoročna pouzdanost mreže te se dodatno jača povjerenje korisnika u sigurnost i kvalitetu opskrbe.

(3) Unaprijedit će se sustav praćenja, analize i obrade reklamacija kupaca s ciljem daljnjeg poboljšanja kvalitete usluge. Sustavnom analizom zaprimljenih prigovora identificirat će se najčešći uzroci nezadovoljstva kupaca te će se, prema potrebi, prilagoditi interni postupci i komunikacija s kupcima. Navedene aktivnosti doprinijet će bržem i učinkovitijem rješavanju reklamacija te povećanju ukupnog zadovoljstva.

(4) Nastavit će se s proaktivnim informiranjem kupaca o planiranim radovima, mogućim prekidima opskrbe te drugim važnim informacijama vezanim uz opskrbu prirodnim plinom. Unaprjeđenjem digitalnih komunikacijskih kanala i dostupnosti informacija nastojat će se smanjiti broj upita i prigovora kupaca, uz istodobno povećanje transparentnosti i povjerenja u sustav opskrbe.



Direktor:
Damir Pečušak, dipl. oec.

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