



GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2018. GODINU

1. Opis sustava za praćenje kvalitete plinom

Plinara istočne Slavonije d.o.o. razvija sustav praćenja kvalitete opskrbe plinom na način stalne dostupnosti za krajnje kupce, te brzinom rješavanja upita, kao i izlascima na teren.

Za navedene sustave praćenja kvalitete opskrbe krajnjim kupcima dostupni su sljedeći načini komunikacije:

- brojevi telefona, elektronička pošta, web stranica,
- 24-satno dežurstvo djelatnika (besplatan broj telefona 0800-304-336)
- otvorena blagajna i mogućnost plaćanja računa za plin bez naknade (pet radnih dana u tjednu od 8-14h)
- kontakt podaci službi koje djeluju unutar Društva
- poslovni prostori Društva dostupni krajnjim korisnicima za osobni kontakt radnim danom od 7 do 15 h.
- Ispostave Društva u Iloku i Županji za krajnje korisnike na tom području.

Na službenim web stranicama Društva objavljene su sve relevantne informacije za krajnje kupce:

- pravni propisi koji reguliraju tržište plina
- cijena plina, nestandardne usluge i kvaliteta plina
- dokumenti, izvješća Društva, obrasci i tipski ugovori
- postupak promjene opskrbljivača i raskid ugovora o opskrbi
- informacije o pravu na pristup informacijama i zaštiti osobnih podataka, te kontakt Službenika za informiranje i Službenika za zaštitu osobnih podataka.
- mogućnost dostave stanja plinomjera putem web stranice
- poveznice na korisne linkove: Hera, Hrote, Plinacro d.o.o.,
- upute za potrošače za pravilno očitavanje plinskog brojila, mjere za učinkovito i sigurno korištenje prirodnog plina, upute Glas potrošača
- popisi ovlaštenih servisera, dimnjačara i izvođača radova.

2. - Prikupljeni podatci o ostvarenim pokazateljima ispitivanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

Tablica broj 1. – Podaci o rješavanju prigovora i upita krajnjih korisnika u 2018. godini.

| Rješavanje prigovora i upita krajnjih korisnika | Opskrbljivač u obvezi javne usluge | Opskrbljivač |
|--|------------------------------------|--------------|
| Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita | 6 | 0 |
| Broj odgovora do najviše 10 radnih dana | 6 | 0 |

Tablica broj 2. – Podaci o ispravljenim računima za opskrbu plinom u 2018. godini.

| Ispravljanje računa za opskrbu plinom | Opskrbljivač u obvezi javne usluge | Opskrbljivač |
|---|------------------------------------|--------------|
| Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa - | 11 | 4 |
| Broj odgovora do najviše 10 radnih dana - | 11 | 4 |

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Zbog liberalizacije tržišta plina, Plinara istočne Slavonije d.o.o. je tijekom 2018. educirala djelatnike na seminarima i radionicama o aktualnim promjenama na tržištu. Kako bi ostvarili što veći stupanj transparentnosti i pristup informacijama o opskrbi plinom, krajnje kupce se informira o promjenama putem medija, te pisanim putem (slanje informativnog letka). Konstantnim ulaganjem u nova programska rješenja postignuta je efikasnost i točnost prilikom obrade i razmjene podataka sa krajnjim kupcima, brže rješavanje zahtjeva kupca, a što neposredno povećava kvalitetu opskrbe plinom.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe

Kako bi održali zadovoljavajuću razinu kvalitete opskrbe plinom Plinara istočne Slavonije d.o.o. planira kontinuirano ulaganje u edukaciju djelatnika za rad sa krajnjim kupcima. Planira se formiranje tima unutar Odjela prodaje radi neposrednog kontakta sa krajnjim kupcima, kako bi pravovremeno informirali kupce o svim pravima i promjenama na tržištu plina. Otvaranjem novih telefonskih linija i elektronske pošte kupcima će se omogućiti brže rješavanje zahtjeva i eventualnih problema, čime se planira podići razina kvalitete opskrbe plinom unutar društva.

U Vinkovcima, dana 01.03.2019. godine.

Direktor:
Marija Ratkić dipl.ing.

