



GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2019. 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. – Podatci o rješavanju prigovora i upita krajnjih korisnika u 2019. godini.

Rješavanje prigovora i upita krajnjih korisnika	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita	7	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	7	0

Tablica broj 2. – Podatci o ispravljenim računima za opskrbu plinom u 2019. godini.

Ispravljanje računa za opskrbu plinom	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa -	20	1
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana -	20	1

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom -

Zbog promjena koje se odvijaju i koje nam predstoje na tržišta plina, Plinara istočne Slavonije d.o.o. je tijekom 2019. godini oformila tim za informiranje krajnjih kupaca na svom distribucijskom području. Informiranjem kroz medije (radio, televizija, edukacijski materijali), te pristup informacijama i upitima putem mail-a i telefona, krajnji kupci mogu dobiti sve relevantne informacije vezane za opskrbu plinom, a sve u cilju bolje informiranosti o trenutnoj situaciji i promjenama na tržištu plina. Plinara istočne Slavonije d.o.o. želi sa svim navedenim mjerama omogućiti svakom kupcu da bude u tijeku sa novonastalim promjenama na tržištu plinom, o pravima koja mogu ostvariti, te samostalno donijeti odluku koja će u prvoj mjeri zadovoljiti sve njihove potrebe.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe –

Kako bi postigli zadovoljavajuću razinu kvalitete opskrbe plinom Plinara istočne Slavonije d.o.o. planira kontinuirano ulaganje u edukaciju i komunikacijske vještine djelatnika za rad sa krajnjim kupcima. Razvijanjem timskog rada unutar Društva želimo postići zadovoljavajuću razinu interakcije sa krajnjim kupcima, bolji pristup i informiranost kupca o promjenama koje predstoje na tržištu plina. Potreba za otvaranjem novih kanala informiranja i pristupa krajnjim kupcima stvara potrebu stalne edukacije i profesionalizacije kadra unutar Društva, a u cilju ostvarivanja i poboljšanja kvalitete opskrbe plinom.

U Vinkovcima, 01.03.2020.

Direktor:
Marija Ratkić dipl.ing.

