



Vjekoslava Špinčića 78
42000 Varaždin
OIB: 70140364776

Sukladno čl. 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN br. 50/18, 88/19), Termoplin d.d. u svojstvu opskrbljivača, a na temelju podataka o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe objavljuje

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2019. GODINU

I. - Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Termoplin d.d. u svojstvu opskrbljivača plinom obavlja dvije djelatnosti, i to reguliranu djelatnost opskrbe tzv. javnu uslugu koja je namijenjena kategoriji kućanstva i kupcima/korisnicima toplinarstva te tržišnu djelatnost opskrbe koja je usmjerena kategoriji poduzetništva.

Kvaliteta opskrbe plinom očituje se u komunikacijskim kanalima s krajnjim kupcima, kvaliteti (brzini) odaziva na upit/zahtjev krajnjeg kupca te kvaliteti plina.

- Komunikacijski kanali (telefon, elektronička pošta, web stranica, čitana poruka na radio stanici):

Poslovi obračuna plina, ispostavljanja računa/obračuna/linearnih uplatnica i knjiženja primarno se obavljaju unutar sektora ekonomskih poslova. Krajnjim kupcima dostupan je broj centrale 042/231-444 koji se navodi na računima, memorandumu, web stranici te na obilježjima tvrtke prilikom ulaska u poslovnu zgradu. Na radnom mjestu centralista zaposlena je osoba koja sve pozive krajnjih kupaca, u zavisnosti od sadržaja upita usmjerava na telefonsku liniju mjerodavnog zaposlenika. Radno vrijeme je od 8:00 do 15:00 sati, a nakon tog vremena na broj centrale javlja se zaštitar koji u zavisnosti od hitnosti upita isti usmjerava na mobilne telefone pojedinih zaposlenika. 24 sata dostupan je i besplatni broj telefona 0800 400 001. Za kategoriju kućanstva na poledini obračuna navedene su kontakt osobe. Za upite krajnjih kupaca kategorije kućanstva, a koji su usmjereni na reklamaciju računa, izmjenu matičnih podataka, promjenu vlasništva, ugovora o opskrbi, isključenju/nastavku isporuke dostupno je nekoliko djelatnika, za kategoriju kućanstva dostupno je troje djelatnika, a za kategoriju poduzetništva, dvoje.

Termoplin d.d. osigurao je centralnu email adresu info@termoplin.com koja je istaknuta na svakom računu/memorandumu/obavijesti/pismu te pojedinačne email adrese Uprave Društva i voditelja odjela koje su objavljene na web stranici www.termoplin.com. Osigurana je i komunikacija elektroničkim putem s pojedinim zaposlenikom Termoplina d.d., a na koju se krajnji kupac usmjerava nakon zaprimanja prve prepiske putem centralne adrese.

Na upit krajnjeg kupca odgovara se komunikacijskim kanalom kojim je i postavljen. U pravilu, kod jednostavnijih upita, na upit se odgovara u roku od 24 sata, a na složeniji upit maksimalno do 10 dana.

Na službenim stranicama Termoplina d.d. <http://www.termoplin.com> objavljene su opće informacije o Društvu, informacije o cijeni plina, nestandardnim uslugama, brošura o efikasnom i sigurnom korištenju plina, informacije o kvaliteti plina, popis zakonske i podzakonske regulative, obavijesti o očitavanju i planiranim prekidima isporuke plina, tipski primjerci ugovora i obrasci, informacije o proceduri promjene opskrbljivača i pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora. Na web stranicama nalaze se i kontakt podaci te razna izvješća Društva (financijska, javna nabava i sl.).

Krajnjim kupcima za vrijeme provođenja standardne usluge očitavanja, kod kategorije kućanstva, omogućena je on-line dostava stanja plinomjera.

Kvalitetu plina, sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom i Mrežnim pravilima transportnog sustava osigurava OTS - Plinacro d.o.o. te su izvještaji o kvaliteti plina za specifične točke na plinskom transportnom sustavu koji se odnose i na sve ulaze u distribucijske sustave javno objavljeni na web stranici <http://www.plinacro.hr> i na web stranici operatora distribucijskih sustava (ODS-a).



45



U poslovnim prostorijama Termoplina d.d., V.Špinčića 78, Varaždin osigurano je blagajničko mjesto na kojem se mogu izvršiti uplate plina, bez naknade. Radno vrijeme blagajničkog mjesta je od 7:30-14:30, a krajnjim kupcima svakodnevno su dostupna dva blagajnička mjesta za uplate te dva mjesta za reklamaciju i jedan urudžbeni ured na kojima se mogu predati zahtjevi za promjenu vlasništva, zahtjev za sklapanje/raskid/privremeni prijenos ugovora o opskrbi plinom, zahtjev za obustavu/nastavak isporuke plina, zahtjev za izvanredno očitavanje, zahtjev za sklapanje ugovora o mjesečnom očitavanju, reklamacije računa za plin, pritužbe na usluge Termoplina itd.

Opskrbljivač je obveznik primjene općeg i garantiranog standarda kvalitete opskrbe, a koji se odnose na pisanu reakciju na prigovor ili upit krajnjeg kupca, ispravljanje računa za plin i ponovnu uspostavu isporuke plina.

II. - Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispitivanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

Tablica br. 1: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom Termoplina d.d. za 2019. godinu

Aktivnost (red. br. 10 Prilog 2. OU): Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca Obveznik primijene: Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opći standard: Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe (najviše 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	0
Udio prema općem standardu	100%
Aktivnost (red. br. 11 Prilog 2. OU): Ispravljanje računa za opskrbu plinom Obveznik primijene: Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opći standard: Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa isporučeni plin (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	579
Broj odgovora unutar 10 radnih dana	579
Udio prema općem standardu	100%
Aktivnost (red. br. 12 Prilog 2. OU): Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca Obveznik primijene: Opskrbljivač	Opći standard: Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	0
Udio prema općem standardu	100%
Aktivnost (red. br. 13 Prilog 2. OU): Ispravljanje računa za opskrbu plinom Obveznik primijene: Opskrbljivač	Opći standard: Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	73
Broj odgovora unutar 10 radnih dana	73
Udio prema općem standardu	100%

Napomena: ukoliko je na zahtjev krajnjeg kupca dogovorno utvrđen/usuglašen datum koji prelazi opći standard smatra se da je opskrbljivač omogućio kupcu ispunjavanje općeg standarda.

Napomena: u kontekstu ovog izvješća pojam prigovora razmatra se u okviru Zakona o zaštiti potrošača



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

- Otvaranjem tržišta plina, Termoplin d.d. započeo je s informiranjem krajnjih kupaca o pravima i obvezama javne odnosno tržišne usluge opskrbe plinom. U tom kontekstu koristio je kanale direktne komunikacije s krajnjim kupcem, informiranje putem cirkularne obavijesti te obavješćavanje krajnjih kupaca putem radio postaja.
- Kreirani su obrasci za pojedine usluge kako bismo ubrzali proces i unificirali zahtjeve obrade s preciziranjem dokumentacije koja treba biti predložena na uvid operateru.
- Edukacija zaposlenika u svezi zakonskih i podzakonskih odredbi, njihove primjene te uvođenje novih evidencija na pojedina radna mjesta u svrhu praćenja kvalitete odaziva na različite zahtjeve kupaca.

IV. - Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

- Iz velikog broja podataka i još većeg broja zahtjeva za obradom podataka, temeljem stalno drugačijih kriterija, potrebno je prepoznati/razlikovati važno od manje važnog jer se u protivnom opskrbljivač pretvara u administratora koji broji vrstu, vrijeme i broj zahtjeva.
- Konstantna izobrazba zaposlenika s ciljem usvajanja govorničkih vještina te bolje i jednostavnije komunikacije s krajnjim korisnikom da se približi zakonska regulativa te izgled računa, značenje pojedinih oznaka, jedinica mjere te sam obračun utroška plina - postizanje više razine poslovne komunikacije obzirom na značajan udio relativno konzervativne sredine, starije životne dobi i navika rada.
- Znatno intenzivnije praćenje ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe plinom te interna reakcija na svako postupanje ispod zahtijevane kvalitete.
- Poticati informatičku pismenost i povezanost kako unutar Društva tako i u odnosima s krajnjim kupcem u cilju ubrzavanja procesa razmijene podataka i dokumentacije.

U Varaždinu, 2.3.2020. godine

Direktor:

Ivan inž. Topolnjak, v.r.