



ZAGORSKI METALAC d.o.o.
Josipa Broza Tita 2F, ZABOK, Hrvatska
OIB: 67774118826
+ 385 49 587 151
zagorski-metalac@zagorski-metalac.hr

**HRVATSKA ENERGETSKA
REGULATORNA AGENCIJA**
Ulica grada Vukovara 14
10000 Zagreb

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2023. GODINU - OPSKRBA

Temeljem Općih uvjeta opskrbe plinom, NN 50/18, 88/19 i 100/21, člankom 47. st. 3. i 4. definirano je dostaviti Agenciji godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za prethodnu godinu, koje mora sadržavati najmanje sljedeće:

- opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom,
- prikupljene podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe,
- opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom i
- prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom.

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom očituje se i realizira kroz:

Kvaliteta opskrbe plinom za krajnje korisnike je ukupna usluga opskrbe plinom koja se definira preko kontakta s našim korisnicima, ažurnosti po zahtjevu pojedinog korisnika te kvaliteti plina.

A. KOMUNIKACIJA S KUPCIMA PRIRODNOG PLINA

- **Komunikacija putem telefona i fax-a**

U komunikaciji prema našim korisnicima koriste se svi moguću i dostupni kanali prema pojedinom korisniku a koji ovise o dobroj strukturi, informatičkoj obrazovanosti te mogućnosti istih.

Za potrebe svojih korisnika postoje stalni telefonski brojevi centrale 049 587 151 i koji su prikazani na svim izlaznim dokumentima naše tvrtke. Navedeni brojevi dostupni su svakim radnim danom od 07:00 sati do 15:00 sati. Na broj 049 221 349 moguće je 24 sata dostavljati fax obavijesti, zahtjeve, upite i slično. Također je 24 sata dostupan i besplatni broj telefona 0800 200 131.

Uz navede fiksne linije postoje i mobilne linije, a na mobilni broj 098 491 202, koji služi i kao broj hitnih intervencija na koji je dostupan djelatnik 24 sata dnevno.

- **Elektronička pošta**

Mail adresa zagorski-metalac@zagorski-metalac.hr istaknuta je na svim izlaznim dokumentima tvrtke te na web stranici: www.zagorski-metalac.hr, kao i mailovi pojedinih odjela.

- **Osobna komunikacija s kupcima**

Za korisnike na našem sustavu koji nisu u mogućnosti koristiti navedenu komunikaciju, osim pošte imamo organiziranu i dostavu na adresu korisnika.

Na svaki upit koji je postavljen, odgovara se uobičajeno i istim putem i to odmah po postavljenom upitu ili slično, u skladu sa zakonskim propisima i garantiranim standardima kvalitete. Sukladno odredbama, a u svrhu poboljšanja usluga uvedena je usluga za plaćanje bez naknade na svim poslovnica FINA-e i poštanskim uredima u RH.

Također svakog radnog dana osigurano je informiranje o postavljenim pitanjima, mogućnost podnošenja Zahtjeva, sklapanje ugovora o priključenju kao i podnošenja prigovora i rješavanja reklamacija po obračunu i definiranja ostalih statusa po kvaliteti usluge.

- **Internetska stranica**

Preko web stranice postoji mogućnost informiranja o svim bitnim informacijama o našoj tvrtki.

B. Kvaliteta plina

Kvaliteta plina definirana Općim uvjetima i mrežnim pravilima distribucijskog sustava prati se i objavljuje na definiran način kroz citirane odredbe.

Operator transportnog sustava PLINACRO d.o.o. objavljuje na svojim službenim internetskim stranicama podatke o utvrđenoj kvaliteti plina za svaki ulaz plina u distribucijski sustav koji je ujedno i izlaz iz transportnog sustava.

Opskrbljivač plinom Zagorski metalac d.o.o. na svojim internetskim stranicama objavio je podatke standardnoj kvaliteti plina, parametre kvalitete plina i podatke o donjoj ogrjevnoj vrijednosti plina.

Tablica br.1 Prikaz podataka o ponderiranoj gornjoj ogrjevnoj vrijednosti plina u 2023.

Mjesec/godina	Hgs,pros. (kWh/m3)
Siječanj	11,482473
Veljača	11,419508
Ožujak	11,480107
Travanj	11,564826
Svibanj	11,518422
Lipanj	11,263316
Srpanj	11,227213
Kolovoz	11,103901
Rujan	11,544803
Listopad	11,326586
Studeni	11,257610
Prosinac	11,034656
Prosjek:	11,349419

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

Tablica br. 2: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom Zagorski metalac d.o.o za 2018. godinu

Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (r.br. 10), obveznika Opskrbljivača u obvezi javne usluge	Opći standard kvalitete , prema kriteriju usklađenosti: 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:	15
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	14
Udio prema općem standardu:	93%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Ispravljanje računa za opskrbu plinom (r.br. 11), obveznika Opskrbljivača u obvezi javne usluge	Opći standard kvalitete , prema kriteriju usklađenosti: Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa za isporučeni plin (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	28
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	28
Udio prema općem standardu:	100%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (red.br. 12): obveznika Opskrbljivač	Opći standard kvalitete , prema kriteriju usklađenosti: 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%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Ispravljanje računa za opskrbu plinom (red.br. 13), obveznika : Opskrbljivač	Opći standard kvalitete , prema kriteriju usklađenosti: Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	3
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	3
Udio prema općem standardu:	100%

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Zagorski metalac d.o.o. pruža kompletne informacije definirane kroz obvezu javne usluge te tržišnu djelatnost.

Za sve zahtjeve za uslugu definirani su obrasci koji se nalaze i na web sučelju, a kako bi se olakšala i ubrzala obrada podataka koja je potrebna da se dostavi na uvid za obavljanje pojedine usluge.

Svakodnevno se obavlja edukacija i konzultacije s zaposlenicima u svrhu održanja i poboljšanja kvalitete usluge

Također je preko .

Omogućeno je slanje računa za plin kupcima putem sustava e-Računa i e-maila.

e-Računi su današnji suvremeni oblik računa koji ne zahtijeva fizički ispis kako bi bio pravovaljan već se izdaje digitalnim putem.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Usljed svakodnevnih sve više postavljenih zahtjeva potrebna je svakodnevna edukacija zaposlenika u smjeru obavljanja redovne djelatnosti i komunikaciji s krajnjim korisnicima. Informiranje korisnika o potrebi međusobne suradnje, te prosljeđivanje potrebnih informacija u kontaktima i iskustvima.

Formiran je korisnički centar zbog poboljšanja usluge te dobivanja objedinjenih informacija na jednom mjestu.

Svakodnevno praćenje kvalitete usluge te trenutno korigiranje svake reakcije koja ne zadovoljava traženi nivo.

Sukladno zahtjevima i upitima korisnika koje svakodnevno dobivamo u planu nam je daljnje unaprjeđenje informatičke platforme i komunikacija sa korisnicima.

S poštovanjem !

ZAGORSKI METALAC d.o.o.
za distribuciju plina i opskrbu plinom
5 - Zabok, Ulica Josipa Broza Tita 2F

Direktor:

Zdravko Čulig, ing.inf.

5