

**Ivkom Plin d.o.o., Vladimira Nazora 96 OIB: 956193122518** sukladno čl. 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN br. 50/18, 88/19,39/20,121/21), 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 2022. GODINU

#### I. - Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Ivkom Plin d.o.o. je do 30.9.2022. po tržišnim uvjetima opskrbljivao kupce iz kategorije kućanstvo i iz kategorije pravni korisnici. Nakon toga zbog ogromnih poremećaja na tržištu plina više nismo bili u mogućnosti se baviti opskrbom plinom. Naši kupci iz kategorije kućanstvo vratili su se na opskrbu u obvezi javne usluge dok su kupci iz kategorije poduzetništvo prešli drugim opskrbljivačima ili na zajamčenu opskrbu plinom.

Do 30.9.2022. kvaliteta opskrbe plinom očitovala se u komunikacijskim kanalima s krajnjim kupcima, kvaliteti i brzini odaziva na upit ili zahtjev krajnjeg kupca, te kvaliteti plina.

Komunikacijski kanali su telefon, elektronička pošta, web stranica i čitana poruka na radio stanici. Poslovi obračuna plina, ispostavljanja računa i obračuna te knjiženja primarno se obavljaju unutar sektora financija i računovodstva. Krajnjim kupcima dostupni su brojevi centrale 042/770-550, i tri broja u sektoru računovodstva 770 553, 770 554, 770 555 koji se navode na računima, memorandumu, web stranici te na obilježjima tvrtke prilikom ulaska u poslovnu zgradu. Iz dispečerskom centra svi pozivi krajnjih kupaca, u zavisnosti od sadržaja upita usmjeravaju se na telefonsku liniju mjerodavnog zaposlenika u radno vrijeme je od 8:00 do 15:00 sati, a nakon tog vremena na broj centrale javlja se djelatnik u dispečerskom centru koji u zavisnosti od hitnosti upita isti usmjerava na mobilne telefone pojedinih zaposlenika. 24 sata dostupan je i besplatni broj telefona 0800 99 99 06.

Za kategoriju kućanstva na poleđini obračuna navedene su kontakt osobe. Za upite krajnjih kupaca kategorije kućanstva, vezanih na reklamaciju računa, izmjenu podataka, promjenu vlasništva, pitanjima vezanim za ugovor o opskrbi, zahtjeve za obustavu/nastavak isporuke plina, zahtjevima za izvanredno očitavanje i pritužbe na usluge Ivkom Plin-a d.o.o. dostupna su dva djelatnika.

Ivkom Plin d.o.o. osigurao je centralnu email adresu [ivkom-plin@ivkom-plin.hr](mailto:ivkom-plin@ivkom-plin.hr) koja je istaknuta na svakom računu/memorandumu/obavijesti/pismu te pojedinačne email adrese Uprave Društva i voditelja odjela koje su objavljene na web stranici <http://www.ivkom-plin.hr/>

Osigurana je i komunikacija elektroničkim putem s pojedinim zaposlenikom Ivkom Plin d.o.o., 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 Ivkom Plin d.o.o. <http://www.ivkom-plin.hr/> 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 našoj web stranici kao operatora distribucijskih sustava (ODS-a). U poslovnim prostorijama Ivkom Plin d.o.o., Vladimira Nazora 96B, 42240 Ivanec osigurano je blagajničko mjesto na kojem se mogu izvršiti uplate plina, bez naknade. Radno vrijeme blagajničkog mjesta je od 7-15 h. Kao opskrbljivač obveznik smo primjene općeg i garantiranog standarda kvalitete opskrbe, a koji se odnose na pisanu reakciju na prigovor ili upit krajnjeg kupca i ispravljanje računa za opskrbu plinom. Po tim standardima dužni smo za svaki upit, zahtjev ili prigovor voditi evidenciju .

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

Tablica br. 1: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom Ivkom Plin d.o.o. za 2022. 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	0
Broj odgovora unutar 10 radnih dana	0
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	53
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	53
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	17
Broj odgovora unutar 10 radnih dana	17
Udio prema općem standardu	100%

### - Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

- Otvaranjem tržišta plina, Ivkom Plin d.o.o. 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 obavještavanje krajnjih kupaca putem radio postaja.
- Kreirani su obrasci za pojedine usluge kako bismo ubrzali proces i unificirali zahtjeve obrade s preciziranjem potrebne dokumentacije koja je potrebna.
- 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.

U Ivancu, 28.2.2023. godine

Direktor:

Darko Putar, dipl.ing stroj.



