

ZELENJAK PLIN d.o.o.  
za distribuciju i opskrbu plinom  
KLANJEC  
Trg Antuna Mihanovića 1  
tel: 049/551-049  
fax: 049/551-055  
e-mail: [info@zelenjak-plin.hr](mailto:info@zelenjak-plin.hr)  
<http://www.zelenjak-plin.hr/>  
OIB: 21507021048  
MBS: 080644917  
IBAN: HR7123600001102442504

Broj: 27/21

## IZVJEŠTAJ O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2020.g.

Sukladno članku 47. stavka 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18 i 88/19 i 39/20), Opskrbljivač plinom ZELENJAK PLIN d.o.o., Trg Antuna Mihanovića 1, Klanjec, (dalje u tekstu: Opskrbljivač) objavljuje

## **GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2020.g.**

Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

ZELENJAK PLIN d.o.o. na dan 31.12.2020. godine sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom 2450 kupaca, od toga 2314 kupaca iz kategorije javne usluge opskrbe plinom (kućanstvo) i 136 kupaca na tržištu koji ne koriste opskrbu plinom u obvezi javne usluge opskrbe plinom (Poduzetništvo). Opskrba kupaca iz kategorije javne usluge (kućanstvo) izvršena je u količino od 14.766.276 kWh i kupaca koji ne koriste javnu uslugu (poduzetništvo) 3.238.975 kWh.

Kupcima je omogućeno više načina komuniciranja s opskrbljivačem, vezano uz upite, prigovore u jedinstvenoj organizacijskoj jedinici opskrbe plinom.

### **1. OPIS SUSTAVA ZA PRAĆENJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM**

#### **A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina**

##### **1. Komunikacija putem telefona i fax-a**

Najveći dio komunikacije koje koriste naši kupci provodi se putem dostupnih telefonskih linija, na koje mogu dobiti informacije za bilo koji upit vezano uz opskrbu plinom. Glavni javno dostupni telefonski broj koji je dostupan kupcima svakog radnog dana u vremenu od 07:00 sati do 15:00 sati je centrala 049/551-049, 049/551-050 i 099/236 0895. Kupcima je dostupna i besplatna telefonska linija pozivom na broj 0800 805 819. Kupcima je stalno dostupna linija telefaksa 049/551-055.

##### **2. Elektronička pošta**

Za potrebe opskrbe plinom osigurane su 3 e-mail adrese; [info@zelenjak-plin.hr](mailto:info@zelenjak-plin.hr), [irena.ratkajec@zelenjak-plin.hr](mailto:irena.ratkajec@zelenjak-plin.hr), [tihomir.kusanic@zelenjak-plin.hr](mailto:tihomir.kusanic@zelenjak-plin.hr). Kupci na navedene e-mail adrese mogu slati različite upite, reklamacije, prigovore, podatke o promjenama na strani kupca i drugo. Odgovor se kupcima šalje u roku od 1-3 dana, dok za složenije upite, prigovore i reklamacije rok u kojem se kupcu šalje odgovor nije duži od 10 dana.

##### **3. Internetska stranica**

Na službenim internetskim stranicama <https://zelenjak-plin.hr/> objavljene su opće informacije o trgovačkom društvu ZELENJAK PLIN d.o.o., kontakt podaci, informacije o prirodnom plinu, cijenama prirodnog plina, cijenama nestandardnih usluga, podaci o sigurnom i efikasnom korištenju plina, informacije o kvaliteti plina i kvaliteti usluga, podaci iz područja javne nabave, prava na pristup informacijama, zaštite osobnih podataka, financijski izvještaji i drugo. Na internetskoj stranici omogućeno je kupcima preuzimanje tipskih obrazaca, ugovora i ugovornih uvjeta, poveznica na obrazac za promjenu opskrbljivača i drugo.

##### **4. e-Račun**

Omogućeno je slanje računa za plin kupcima putem sustava e-Računa. e-Računi su današnji suvremeni oblik računa koji ne zahtijeva fizički ispis kako bi bio pravovaljan već se izdaje digitalnim putem. S obzirom



na to, moguće je slanje i zaprimanje računa digitalnim putem kupcima koji imaju mogućnost takvog načina primanja računa (kupci kategorije Poduzetništvo).

#### 5. Osobna komunikacija s kupcima

Kupci mogu radnim danom u vremenu od 07:00 sati do 15:00 sati u sjedištu Opskrbljivača, Trg Antuna Mihanovića 1, Klanjec, razgovarati s službom opskrbe plina, dostavljati i primati podatke vezane uz opskrbu plinom, podnositi upite, prigovore i sl. U sjedištu opskrbljivača osiguran je rad blagajne u vremenu od 07:00 sati do 15:00 sati na kojoj kupci imaju mogućnost plaćanja računa za plin bez plaćanje naknade.

### B) Kvaliteta prirodnog plina

Mjerenje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav - kromatografima (obveza operatora transportnog ustava) sukladno Mrežnim pravilima transportnog sustava, te je izmijenjen način objave podataka o kvaliteti plina. Operator transportnog sustava PLINACRO d.o.o. objavljuje na svojim službenim internetskim stranicama <https://www.plinacro.hr/default.aspx?id=106>

podatke o utvrđenoj kvaliteti plina za svaki ulaz plina u distribucijski sustav koji je ujedno i izlaz iz transportnog sustava.

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

U slijedećoj tablici daje se prikaz podataka o ponderiranoj donjoj ogrjevnoj vrijednosti plina u 2020.g.

| Mjesec<br>2020.g. | Ponderirana donja ogrjevna vrijednost plina (Hds) (kWh/m <sup>3</sup> )<br>na ulazima u distribucijski sustav |                 |                   |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------|
|                   | Klanjec                                                                                                       | Kumrovec        | Tuheljske Toplice |
| <i>siječanj</i>   | 9,651276                                                                                                      | 9,650916        | 9,651505          |
| <i>veljača</i>    | 9,695624                                                                                                      | 9,695647        | 9,695193          |
| <i>ožujak</i>     | 9,703952                                                                                                      | 9,703562        | 9,703041          |
| <i>travanj</i>    | 9,715702                                                                                                      | 9,715874        | 9,715907          |
| <i>svibanj</i>    | 9,729538                                                                                                      | 9,729277        | 9,737742          |
| <i>lipanj</i>     | 9,651636                                                                                                      | 9,649078        | 9,648146          |
| <i>srpanj</i>     | 9,691078                                                                                                      | 9,691477        | 9,692152          |
| <i>kolovoz</i>    | 9,654695                                                                                                      | 9,654226        | 9,654250          |
| <i>rujan</i>      | 9,684475                                                                                                      | 9,684986        | 9,685781          |
| <i>listopad</i>   | 9,710346                                                                                                      | 9,710681        | 9,710498          |
| <i>studenj</i>    | 9,701554                                                                                                      | 9,700911        | 9,701901          |
| <i>prosina</i>    | 9,713572                                                                                                      | 9,713781        | 9,713358          |
| <b>PROSJEK</b>    | <b>9,691954</b>                                                                                               | <b>9,691701</b> | <b>9,692456</b>   |

### C) Edukacija i obavještanje kupaca prirodnog plina

Opskrbljivač plinom ZELENJAK PLIN d.o.o. na svojim internetskim stranicama objavio je mjere za sigurno i učinkovito korištenje plina. Kupcima se uz račun za utrošeni plin za veljaču 2020. dostavio letak „Mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina“. Uz račun za utrošeni plin za mjesec rujan 2020. Kupcima je



dostavljen letak „Održavanje plinske instalacije-sigurnost pri uporabi“, kojim se prije početka ogrjevnog sezone upućuje kupce na obveze i odgovornosti kupca vezane uz sigurnost uporabe plina kao energenta.

#### **D) Sigurnost opskrbe plinom**

Opskrbljivač plinom osigurao je i isporučio dovoljne količine plina za kupce iz kategorije kućanstvo i kupce iz kategorije poduzetništvo. Tijekom 2020. nije bilo proglašenog kriznog stanja u vezi s opskrbom plina u Republici Hrvatskoj te ni po toj osnovi nije bilo ugovorenih, a neisporučenih količina plina.

### **2. PRIKUPLJENI PODACI O OSTVARENIM POKAZATELJIMA ISPUNJAVANJA KVALITETE OPSKRBE ZA OPĆE STANDARDE KVALITETE OPSKRBE**

#### **A) Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca**

Sukladno Tablici 1. Priloga 2. Općih uvjeta opskrbe plinom za praćenja općih standarda kvalitete opskrbe propisan je standard kvalitete usluge za prvu pisanu reakciju na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe plinom (najviše 10 radnih dana).

U 2020. godini nije zaprimljen ni jedan pisani prigovor.

U 2020. nije zaprimljen ni jedan pisani upit vezano uz opskrbu plinom. Upiti koji su zaprimljeni putem telefona odmah su odgovoreni.

#### **B) Ispravljanje računa za opskrbu plinom**

Sukladno Tablici 1. Priloga 2. Općih uvjeta opskrbe plinom za praćenje općih standarda kvalitete opskrbe propisan je standard kvalitete usluge za ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa za isporučeni plin (unutar 10 radnih dana).

U 2020. zaprimljeno je 13 zahtjeva za ispravak računa za isporučeni plin, koji su ispravljeni u roku od jednog radnog dana, a odnose se na pogrešno očitavanje plina. Udio ispravljenih računa u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa izvršen je obimu od 100%. Svi računi ispravljeni su u roku od jednog radnog dana od dana podnošenja zahtjeva za ispravak računa.

### **3. OPIS SAMOSTALNO PROVEDENIH MJERA ZA POVEĆANJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM**

Vezano uz kvalitetu opskrbe plinom i prilagođavanju potreba Kupaca provodimo mjere organizacijske prirode na poboljšanju naših usluga. Osiguran je rad blagajne radnim danom od 07:00 do 15:00, čime je usluga od minimalno dozvoljenih 6 sati povećana na 8 sati dnevno za plaćanje računa za plin bez naknade i ostale upite, reklamacije i sl.

### **4. PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM**

Opskrbljivač plinom ZELENJAK PLIN d.o.o. vrši opskrbu prirodnim plinom isključivo kupcima na distribucijskom području kojim upravlja u svojstvu operatora distribucijskog sustava. S obzirom na mali broj kupaca (2450) postojeća razina kvalitete opskrbe plinom zadovoljava potrebe naših kupaca što se odražava malim brojem prigovora i reklamacija.

Poboljšanje kvalitete opskrbe provodit će se u skladu s kadrovskim i financijskim mogućnostima u dijelu koji se odnosi na procese upravljanja opskrbom plina.

U Klanjcu, 26.02.2021.

**ZELENJAK PLIN d.o.o.**

za distribuciju i opskrbu plinom  
Klanjec, Trg A. Mihanovića 1

Direktor:

Željko Ilić, bacc.ing.mech.