

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
<http://www.zelenjak-plin.hr/>
OIB: 21507021048
MBS: 080644917
IBAN: HR7123600001102442504

Broj: 20/22

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2021.

Sukladno članku 47. stavka 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18 i 88/19, 39/20 i 100/21), ZELENJAK PLIN d.o.o., Trg Antuna Mihanovića 1, Klanjec, objavljuje;

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2021.g.

1. OPIS SUSTAVA ZA PRAĆENJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM

ZELENJAK PLIN d.o.o. prema stanju na dan 31.12.2021. godine sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom 133 kupaca koji nisu kućanstvo (poduzetništvo) i kojima je isporučeno 3.482.62 kWh prirodnog plina. Do 1.4.2021. g. ZELENJAK PLIN d.o.o. vršio je opskrbu plinom u obvezi javne usluge (kućanstvo) za 2318 kupaca, kojima je u razdoblju od 1.1.2021. do 1.4.2021. isporučeno 6.888.141 kWh prirodnog plina. ZELENJAK PLIN d.o.o. nema kupaca kategorije kućanstvo u dijelu tržišne opskrbe plinom.

Odlukom Hrvatske energetske regulatorne agencije (HERA) od 01.04.2021. godine ZELENJAK PLIN d.o.o. ne obavlja energetske djelatnosti opskrbe plinom u obvezi javne usluge sukladno *Odluci o određivanju opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom za distribucijsko područje operatora distribucijskog sustava ZELENJAK PLIN društvo s ograničenom odgovornošću za distribuciju i opskrbu plinom, Trg Antuna Mihanovića 1, Klanjec, za razdoblje od 1. travnja 2021. do 30. rujna 2024.* Na provedenom natječaju određena je tvrtka E.ON Plin d.o.o., Capraška ulica 6, Zagreb, za opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom na distribucijskom području ZELENJAK PLIN-a d.o.o. za razdoblje od 1. travnja 2021. do 30. rujna 2024.g.

A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Kupcima je omogućeno više načina komuniciranja vezano uz upite, prigovore, dostave očitavanja i podataka o promjenama na strani kupca u jedinstvenoj organizacijskoj jedinici distribucije i opskrbe plinom.

1. Komunikacija putem telefona i telefaksa

Najveći dio komunikacije koje koriste naši kupci provodi se putem dostupnih telefonskih linija, na koje mogu dobiti informacije za bilo koji upit vezano uz distribuciju i 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 i dežurne službe na broj mobilnog uređaja; 099/3788291.

2. Elektronička pošta

Za potrebe distribucije i opskrbe plinom osigurane su 3 e-mail adrese; info@zelenjak-plin.hr, irena.ratkajec@zelenjak-plin.hr, tihomir.kusanic@zelenjak-plin.hr. Kupci na navedene e-mail adrese mogu slati različite upite, reklamacije, prigovore, očitavanja, 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, tipski ugovori i obrasci, ugovorni uvjeti, informacije o pravu na promjenu

opskrbljivača 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 je omogućeno 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. U jeku pandemije bolesti COVID-19 i poštujući odluke Stožera civilne zaštite Republike Hrvatske te općih protuepidemijskih mjera, posebnih preporuka i uputa Hrvatskog zavoda za javno zdravstvo, a i samoj brizi o zaštiti zdravlja, smanjen je fizički dolazak kupaca u uredski prostor ZELENJAK PLIN-a d.o.o. od uobičajenog. Kupci su pojačano komunicirali putem dostupnih sredstava daljinske komunikacije. Unatoč navedenoj izvanrednoj situaciji kupci su dobili sve tražene usluge ZELENJAK PLIN-a d.o.o. te nije zaprimljen ni jedan pisani prigovor.

B) Kvaliteta prirodnog plina

Mjerenje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav - kromatografima (obveza operatora transportnog ustava) sukladno Mrežnim pravilima transportnog sustava. 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.

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 2021.g.

Mjesec 2021.g.	Ponderirana donja ogrjevna vrijednost plina (Hds) (kWh/m ³) na ulazima u distribucijski sustav		
	Klanjec	Kumrovec	Tuheljske Toplice
<i>siječanj</i>	9,702380	9,703162	9,701792
<i>veljača</i>	9,685017	9,684801	9,684062
<i>ožujak</i>	9,692861	9,692366	9,693353
<i>travanj</i>	9,686399	9,686398	9,686557
<i>svibanj</i>	9,686169	9,686655	9,686660
<i>lipanj</i>	9,757229	9,758335	9,757138
<i>srpanj</i>	9,730500	9,729727	9,727576
<i>kolovoz</i>	9,718484	9,718681	9,716628
<i>rujan</i>	9,698556	9,698813	9,698654
<i>listopad</i>	9,698736	9,695871	9,693813
<i>studeni</i>	9,822053	9,822039	9,824488
<i>prosinac</i>	9,654391	9,654106	9,654998

C) Edukacija i obavještanje kupaca prirodnog plina

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 2021. dostavio letak „Mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina“. Uz račun za utrošeni plin za mjesec rujan 2021. 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

ZELENJAK PLIN d.o.o. osigurao je i isporučio dovoljne količine plina za kupce iz kategorije kućanstvo i kupce iz kategorije poduzetništvo. Tijekom 2021. 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. ZELENJAK PLIN d.o.o. ugovorio je potrebne količine za kupce koji nisu kućanstvo na veleprodajnom tržištu plina na godišnjoj razini. Kupcima je isporučena ugovorena količina plina po ugovorenoj cijeni te ekstremno poskupljenje plina na europskom veleprodajnom tržištu nije utjecalo na naknadnu promjenu cijena prema krajnjim kupcima.

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 2021. godini nije zaprimljen ni jedan pisani prigovor.

U 2021. zaprimljeno je putem elektroničke pošte 15 upita kupaca plina.

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 2021. zaprimljeno je 8 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 do tri 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 obaveznih 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

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 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 plinom.

U 2022.g. nadograditi će se i unaprijediti internetska stranica <https://zelenjak-plin.hr/>

U Klanjcu, 16.02.2022.

Direktor:
ZELENJAK PLIN d.o.o.
za distribuciju i opskrbu plinom
Klanjec, Trg A. Mihanovića 1