



HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA

Ulica grada Vukovara 14
10000 Zagreb

Predmet: GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2020. GODINU - ODS

Temeljem Općih uvjeta opskrbe plinom, NN 50/18, 88/19 i 39/20, 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:

- Godišnji plan poslovanja tvrtke,
- Provođenjem petogodišnjeg plana
- Obavljanje svakodnevnih aktivnosti ODS-a kroz:
 - tehničku pripremu, (vodi se evidencija kroz pripadajuće radne naloge, te evidencija o planiranim i neplaniranim prekidima opskrbe koja sadrži podatke o trajanju i obuhvatu po korisnicima)
 - službu nadzora, (evidencija kroz pripadajuće radne naloge)
 - službu hitnih intervencija, (vodi se svakodnevna evidencija kroz knjigu hitnih intervencija s upisom početka dežurstva dežurnog i završetka te po svakoj intervenciji)
 - redovnu kontrolu propusnosti mreže, (postoji godišnji pregledi VT i ST sustava)
 - nadzora katodne zaštite, (obavlja se jednom godišnje u izvedbi vanjske usluge za koje postoji tehničko izvješće)
 - odorizaciju, (obavlja vanjski suradni jednom godišnje prije početka ogrjevne sezone, te obilasci vlastite službe uz vođenje dnevnika odorizacije)
 - primjene Ex pravilnika, (definiran je pregled Ex zona u izvedbi vanjske usluge uz izradu tehničkog izvješća), a primjenjuje se na distribucijskom sustavu Plin Konjščina d.o.o., koji obuhvaća područje grada Zlatara, općina Konjščina, Budinščina, Hrašćina Trgovišće, Marije Bistrica, Lobora i dijela općine Mihovljan, Golubovec i Gornje Stubice.

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

Tablica br. 1: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom Plin Konjščina d.o.o za 2020. godinu

Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Praćenje prekida isporuke (r.br. 1), obveznika ODS-a	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca Kritrij usklađenosti -
Ukupno trajanje svih prekida (sati)	23
Broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (kom)	68
Udio prema općem standardu	—
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Ispitivanje nepropusnosti distribucijskog sustava (r.br. 2), obveznika ODS-a	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Minimalni dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost jednom godišnje (VT 100%, ST 50%, NT plinovodi 25%) Kritrij usklađenosti 80%
Ispitivanje na nepropusnost - VT (%)	100 % sustava
Ispitivanje na nepropusnost - ST (%)	70 % sustava
Ispitivanje na nepropusnost - NT (%)	100 % sustava
Udio prema općem standardu:	100%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Odorizacija plina (r.br. 3), obveznika ODS-a	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Minimalni broj mjerenja koncentracije odoranta na specifičnim točkama plinskog distribucijskog sustava Kritrij usklađenosti 90%
Mjerenje koncentracije odoranta	52 puta godišnje djelatnici ODS i 1 puta godišnje neovisna tvrtka
Udio prema općem standardu	100
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Hitne intervencije (r.br. 4), obveznika ODS-a	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Maksimalno vrijeme intervencije od zaprimanja poziva od krajnjeg kupca ili treće strane (90 min.) Kritrij usklađenosti 90%
Broj intervencija unutar 90 minuta	55
Broj ukupno zaprimljenih intervencija	55
Udio prema općem standardu	100%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Priklučenje na distribucijski sustav (r.br. 9), obveznika ODS-a	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Učinkovitost priključenja krajnjeg kupca na sustav, s obzirom na broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje Kritrij usklađenosti 80%
Broj priključaka u koje je pušten plin	29
Broj zaprimljenih potpunih zahtjeva za priključenje	52
Udio prema općem standardu	80%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Kontrola kvalitete plina (r.br. 14), obveznika ODS-a	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Neusklađenost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina (najviše 1 na 1000 krajnjih kupaca) Kritrij usklađenosti 90%
Broj neusklađenosti sa standardnom kvalitetom plina	—
Broj krajnjih kupaca	—
Udio prema općem standardu	100%

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

- Odorizacija se kontinuirano prati dnevnim obilaskom stanice
- Preko knjige zaporne armature podzemne ugradnje, obavlja se kontinuirani pregled
- Obavlja se kontrola sutava u zonama izvođenja radova
- Rekonstrukcija distribucijskog sustava u skladu s definiranim planom poslovanja koji je usklađen s trogodišnjim planom prema Agenciji

- *Kvaliteta zadovoljavanja potreba korisnika*
- Prijavljene reklamacije, (deblokade regulatora, očitavanja brojila, pozivi prema dežurstvu), otklanjaju se odmah po pozivu i bilježe se kroz knjigu dežurstva koja se vodi svakodnevno u skladu s pravilnikom o hitnim intervencijama
- *Održavanje opreme sustava*
 - održavanje i kontrole rada RS (Zlatar i Zlatar Bistrica) – knjiga obilaska
 - održavanje i kontrole rada sustava katodne zaštite (vanjska usluga) – Izvješće
 - pregled i kontrola EX nadzora-odorizacijska stanica - Izvješće
 - održavanje kuglastih slavina za podzemnu ugradnju – knjiga zaporne armature
 - redovno ispitivanje ulične razvodne plinske mreže s pripadajućim kućnim priključcima
 - zamjene brojila – prema godišnjem planu
 - redovna kontrola plinskih instalacija - prema godišnjem planu
 - provedene aktivnosti na sanacijama i otklanjanju sitnijih propusnosti, te otklanjanju istih

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

- 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, dostava elemenata o korištenju plina kao energetski najučinkovitijeg goriva
- dostavljati što više obavijesti putem letaka i objavama na internet stranicama o sigurnom korištenju prirodnog plina

S poštovanjem!

Direktor:
Ščapec Stjepan, struč.spec.ing.aedif

PLIN KONJŠČINA d.o.o.
za distribuciju i opskrbu plinom
KONJŠČINA, Bistrička cesta 1 ☎

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskog subjekta:

PLIN KONJŠČINA d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru:

Stjepan Ščapec

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Stjepan Ščapec

4. Broj telefona ili mobitela:

049/226-426

5. E-mail adresa:

info@plin-konjscina.hr**POPIS PRILOGA:****KVALITETA USLUGE**

M.P.

PLIN KONJŠČINA d.o.o.
za distribuciju i opskrbu plinom
KONJŠČINA, Bistrička cesta 1 ③

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Stjepan Ščapec

U Konjščini, dana, 12.01.2021. godine

II. KVALITETA USLUGE

1. Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge

a) Kontrola kvalitete usluge

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Kvaliteta opskrbe plinom za krajnje korisnike je ukupna usluga opskrbe plinom koja se definira preko kontakata s našim korisnicima, ažurnosti po zahtjevu pojedinog korisnika te kvaliteti plina. U komunikaciji prema našim korisnicima koriste se svi mogući 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 049 226 426, 049 375 095, koji su prikazani na svim izlaznim dokumentima naše tvrtke. Navedeni brojevi dostupni su svakim radnim danom od 6 30 do 14 i 30. Na broj 049 226 426 moguće je 24 sata dostavljati fax obavijesti, zahtjeve, upite i slično. Također je 24 sata dostupan i besplatni broj telefona 0800 200 198. Uz navedene fiksne linije postoje i mobilne linije, a na mobilni broj 098 378 461, koji služi i kao broj hitnih intervencija dostupan je djelatnik 24 sata dnevno. Uz ostale navodimo i broj 098 378 461 koji je također na raspolaganju 24 sata. Mail adresa info@plin-konjscina.hr istaknuta je na svim izlaznim dokumentima tvrtke te na web stranici: www.plin-konjscina, kao i mailovi pojedinih odjela. 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, ali ne duže od tri dana. Preko web stranice postoji mogućnost informiranja o svim bitnim informacijama o našoj tvrtci. Kvaliteta plina definirana Općim uvjetima i mrežnim pravilima distribucijskog sustava prati se i objavljuje na definiran način kroz citirane odredbe. Prema istim odredbama u prostorijama Plin Konjščina postoji blagajničko mjesto na kojima se bez naknade može izvršiti plaćanje obračunate potrošnje s istaknutim radnim vremenom. 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 definiranju ostalih statusa po kvaliteti usluge.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Plin Konjščina d.o.o. pruža kompletne informacije definirane kroz obvezu javne usluge te tržnu 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. Povećano i ubrzano razvijanje komunikacije koristeći internet mreže te druge brze prijenose informacija.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE

Uslijed 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 proslijeđivanje potrebnih informacija u kontaktima i iskustvima. Svakodnevno praćenje kvalitete usluge te trenutno korigiranje svake reakcije koja ne zadovoljava traženi nivo. Potrebno je uslijed sve većih zahtjeva za dostupnost informacijama educiranje na informatičkoj povezanosti sudionika kako bi se Sustav održavao što pristupačniji. Planirano je za iduća razdoblja izraditi platformu "Moj e račun", za poboljšanje komunikacije Opskrbljivač - Korisnik

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

0

Broj zaprimljenih prigovora i upitana na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana

0

Udio prema općem standardu

#DIV/0!

Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

4

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

4

Udio prema općem standardu

100,0%