



PLIN VRBOVEC d.o.o.

za distribuciju i opskrbu plinom
10340 VRBOVEC, Kolodvorska 29
OIB 18371876226

Sukladno čl. 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN br. 50/18,), PLIN VRBOVEC d.o.o. u svojstvu opskrbljivača, a na temelju podataka o ostvarenim pokazateljima ispunja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe objavljuje

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2018 GODINU

I. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

PLIN VRBOVEC d.o.o. u svojstvu opskrbljivača plinom obavlja dvije djelatnosti, i to reguliranu djelatnost opskrbe u obvezi javne usluge koja je namijenjena kategoriji kućanstva te tržišnu djelatnost opskrbe koja je namijenjena kategoriji poduzetništva.

Kvaliteta opskrbe plinom očituje se u omogućavanju pristupa informacijama s krajnjim kupcima, kvaliteti odaziva na upit krajnjeg kupca te kvaliteti plina.

Krajnjim kupcima dostupan je broj centrale 01/2791-417, broj faxesa 01/2729-121, kao i besplatni telefon broj 0800/23 23 22, koji se navode na računima. Radno vrijeme je od 7:00 do 15:00 sati, a nakon tog vremena krajnji kupci mogu zvati dežurni telefon na broj 091/601-7757 mjerodavnog zaposlenika. Broj dežurnog telefona nalazi se također na računima.

PLIN VRBOVEC d.o.o. osigurao je centralnu email adresu info@plin-vrbovec.hr koja je istaknuta na svakom računu/memorandumu.

Poslovi obračuna plina, ispostavljanje računa/uplatnica i knjiženje primarno se obavlja unutar financijsko – računovodstvenog sektora našeg vlasnika KOMUNALCA VRBOVEC d.o.o..

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 radnih dana.

Krajnjim kupcima za vrijeme provođenja usluge očitavanja, omogućena je elektroničkim putem 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 na specifičnim točkama plinskog transportnog sustava koji se odnose i na ulaze u distribucijske sustave javno objavljeni na web stranici <http://plinacro.hr> i na našoj web stranici.

U poslovnim prostorijama PLIN VRBOVCA d.o.o./KOMUNALCA VRBOVEC d.o.o., Kolodvorska 29, Vrbovec osigurano je mjesto gdje se mogu izvršiti uplate plina, bez naknade, te se mogu predati reklamacije i pritužbe na usluge PLIN VRBOVCA d.o.o., sklapanje/raskid ugovora o opskrbi plinom, dostava očitavanja plinomjera, zahtjev za obustavu/nastavak isporuke plina, itd.

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

U 2018. godini pismenih prigovora i upita nije bilo. Pošto se sva mjerna mjesta očitavaju svaki mjesec, bilo je 11 slučajeva ispravljanja obračuna (računa) plina.

III. Prijedlog za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

U smislu pružanja kvalitetnije usluge opskrbe plinom, nužno je unaprjeđenje sustava i informatičke opreme te daljnja edukacija zaposlenika

Vrbovec, veljača 2019.

PLIN VRBOVEC Direktor
d.o.o. za distribuciju i opskrbu plinom Mladen Octenjak
VRBOVEC — Kolodvorska 29