



## 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, 88/19 ), 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 2019. 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 komunikacijskim kanalima s krajnjim kupcima, kvaliteti odaziva na upit krajnjeg kupca te kvaliteti plina.

- Komunikacijski kanali ( telefon, elektronička pošta, web stranica, čitana poruka na radio stanici )

Poslovi obračuna plina, ispostavljanje računa/uplatnica i knjiženje primarno se obavlja unutar financijsko – računovodstvenog sektora našeg vlasnika KOMUNALCA VRBOVEC d.o.o.. Krajnjim kupcima dostupan je broj centrale 01/2791-417 kao i broj faxesa 01/2729-121 koji se navode na računima, memorandumu, web stranici te na obilježjima tvrtke prilikom ulaska u poslovnu zgradu. Na radnom mjestu centralista zaposlena je osoba koja sve pozive krajnjih kupaca, u zavisnosti od sadržaja upita usmjerava na telefonsku liniju mjerodavnog zaposlenika. 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](mailto:info@plin-vrbovec.hr) koja je istaknuta na svakom računu/memorandumu.

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.

Na službenim stranicama PLIN VRBOVCA d.o.o. <http://www.plin-vrbovec.hr> objavljene su opće informacije o Društvu, informacije o cijeni plina, nestandardnim uslugama, informacije o kvaliteti plina, popisu zakonske i podzakonske regulative, tipski primjerci ugovora, i obrasci, informacije o proceduri promjene opskrbljivača i pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora.

Krajnjim kupcima za vrijeme provođenja usluge očitavanja, omogućena je elektroničkim putem dostava stanja plinomjera te dostava računa za plin.

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.

Opskrbljivač je obveznik primjene općeg i garantiranog standarda kvalitete opskrbe, a koji se odnose na pisanu reakciju na prigovor ili upit krajnjeg kupca, ispravljanje računa za plin i ponovnu uspostavu opskrbe plinom.

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

U 2019. godini pismenih prigovora i upita nije bilo. Pošto se sva mjerna mjesta očitavaju svaki mjesec, bilo je 15 slučajeva ispravljanja obračuna ( računa ) plina.

## III. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Otvaranjem tržišta plina, PLIN VRBOVEC 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 kupcima, informacije putem cirkularne obavijesti te obavještavanje krajnjih kupaca putem radio postaje.

## IV. Prijedlog za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Za realizaciju poslovnih ciljeva i osiguranje konkurentnosti na tržištu, u smislu pružanja kvalitetnije usluge opskrbe plinom, nužno je ulaganje u postojeći sustav podrške poslovnim procesima i implementaciju novih informatičkih rješenja baziranih na novim suvremenim tehnologijama.

Vrbovec, veljača 2020.

**PLIN VRBOVEC**  
d.o.o. za distribuciju i opskrbu plinom  
VRBOVEC — Kolodvorska 29

Direktor  
Mladen Octenjak

