



31000 OSIJEK

GODIŠNJE IZVJEŠĆE
O KVALITETI OPSKRBE PLINOM
ZA 2024. GODINU

Direktor:

Damir Pećušak, dipl. oec.

Osijek, veljača 2025.

Sukladno članku 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (N.N. br. 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22, 68/23) objavljujemo

GODIŠNJE IZVJEŠĆE HEP-PLIN D.O.O. O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2024. GODINU

I. OPIS SUSTAVA ZA PRAĆENJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM

HEP-Plin d.o.o. kao pravna osoba obnaša dvije plinske energetske djelatnosti: distribuciju plina i opskrbu kupaca plinom.

Zadaća je distribucije plina da održava i unapređuje plinski sustav, da od transportera preuzme plin, za račun opskrbljivača transportira plin distribucijskim sustavom plinovoda, isporuči ga kupcima te očitanjem mjernih uređaja utvrdi količine isporučenoga plina.

Djelatnost se za sve kategorije kupaca obnaša prema reguliranim načelima pružanja javne usluge. Zadaća je opskrbe plinom da zaključi ugovore o opskrbi s kupcima plina, zatim da za potrebe svojih kupaca planira i nabavi plin, ugovori s transporterom dobavu i s distributerima njegovu distribuciju do krajnjih kupaca te obračuna i naplati prodani plin.

Opskrbna djelatnost HEP-Plin d.o.o. je obavljanje opskrbe za tri velike skupine kupaca: (1) kupce koji se koriste javnom uslugom opskrbe plinom (kupci u kategoriji kućanstva), (2) kupce koji se koriste tržišnom uslugom opskrbe (kupci u kategoriji poduzetništva) i (3) kupci koji koriste zajamčene uslugu opskrbe (kupci u kategoriji poduzetništva). S kupcima kućanstava koji se koriste javnom uslugom ugovori o opskrbi zaključuju se na neodređeno vrijeme prema reguliranim načelima pružanja javne usluge, a s kupcima tržišne opskrbe u pravilu za plinsku godinu prema tržišnim načelima – slobodnim ugovaranjem međusobnih prava i obveza, dok s kupcima zajamčene opskrbe poduzetništva HEP-Plin d.o.o. zaključuje ugovore na temelju čl.60. stavka 1. točke 2. i 3. Zakona o tržištu plina (N.N. br. 18/18 i 23/20), Odluke o početku pružanja zajamčene opskrbe i do trajanja Uredbe o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu energije. Svi kupci imaju pravo promijeniti opskrbljivača, pod uvjetom da su podmirili dotadašnje obveze za potrošeni plin.

Na dan 31.12.2024. godine ukupno smo plinom opskrbljivali 125.795 kupaca, od kojih je iz kategorije kućanstava ukupno bilo 108.722, odnosno broj kupaca javne opskrbe bio je 106.726 na distributivnom području HEP-Plin d.o.o. i 1.996 kupaca na distributivnom području PAPUK PLIN d.o.o., a iz kategorije poduzetništva ukupan broj bio je 17.073, odnosno broj kupaca tržišne opskrbe 5.660 i 11.413 kupaca zajamčene opskrbe. Ukupno je prodano 2.439.129.077,00 kWh energije plina, od čega je kućanstvima javne usluge opskrbe prodano 1.002.001.040,00 kWh, a poduzetništvu tržišne opskrbe prodano je 301.286.901,00 kWh te poduzetništvu zajamčene opskrbe 946.137.076,00 kWh.

Organizacijskim aktom, Pravilnikom o organizaciji i sistematizaciji HEP-Plin d.o.o., djelatnost distribucije plina ima status zasebnog Sektora koji se grana na dvije Službe: Službu za mrežnu potporu s četiri Odjela, zatim Službu za tehničke poslove s tri Odjela i posebne teritorijalne organizacijske jedinice – 13 Pogona. Opskrbna djelatnost također ima status zasebnog Sektora koji se grana na četiri organizacijska dijela: Služba za javnu opskrbu, Služba za tržišnu opskrbu, Služba za obračun i naplatu te Služba za odnose s kupcima. Poslovanje Sektora za opskrbu računovodstveno se odvojeno vodi od poslovanja Sektora za distribuciju suglasno posebnim pravilima o računovodstvenom razdvajanju tako da ne dolazi do međusobnog subvencioniranja djelatnosti distribucije plina i opskrbe plinom čime se osigurava objektivno utvrđivanje tarifnih stavki za distribuciju plina i naknade za uslugu opskrbe plinom.

Za potrebe ovog izvješćivanja osobito su važne aktivnosti Službe za odnose s kupcima. Putem nje se ostvaruju komunikacijske veze s kupcima i javnošću, na temelju kojih se izravno procjenjuje kvaliteta usluge opskrbe plinom. Naglasak je na ostvarivanju komunikacije. Za ostvarivanje komunikacije trebaju postojati dvije strane: davatelj informacije i primatelj informacije. Bez ispunjenja oba uvjeta ne postoji komunikacija.

Zato je važno da davatelj informacije u Službi za odnose s kupcima i u ostalim organizacijskim dijelovima, primatelju informacije (kupcu) predoči razumljive, točne i dokumentirane podatke o predmetu komunikacije.

1. Opći pojam kvalitete i kvalitete opskrbe plinom

Pojmanje kvalitete je širi pojam od same kvalitete. Ona obuhvaća zahtjeve, standarde, način njezina osiguranja, kontrolu, stalnu brigu i njegovanje, unapređenje te osobito odnos prema korisnicima i javnosti. Poimanje kvalitete imalo je svoj razvojni put. U početku se gotovo isključivo odnosilo na proizvod/uslugu, znatno kasnije počelo se osvrutati i na zahtjeve kupaca, a u najnovije doba i na zahtjeve okoline. Ne znači da odnosi prema kupcima i okolini oduvijek nisu bili dio poimanja kvalitete, no bilo je to sporadično pa se ne može govoriti o sustavnom pristupu.

Odnos prema korisnicima (potrošačima) posebno je uređen Zakonom o zaštiti potrošača (N.N. br. 41/14, 110/15, 14/19, 19/22 i 59/23).

Pojam kvalitete opskrbe plinom definiran je Općim uvjetima opskrbe plinom i obuhvaća: stanje sigurnosti, pouzdanosti i učinkovitosti plinskog sustava, kvalitetu plina i kvalitetu usluge.

2. Sustav upravljanja kvalitetom

Polazeći od našeg strateškog poslovnog opredjeljenja da usluga opskrbe plinom krajnjih kupaca, osim pouzdanosti i sigurnosti, mora obuhvatiti i visoku razinu kvalitete, HEP-Plin d.o.o. je za njezino postizanje ustrojio poseban operativni sustav. Uvažavajući krilaticu da je 'kvaliteta u oku kupca', taj sustav obuhvaća:

- besplatni potrošački telefon,
- neposrednu osobnu komunikaciju u sjedištu društva,
- pisanu komunikaciju,
- elektroničku komunikaciju,
- Web stranicu Društva,
- mobilnu aplikaciju HEP-Plin d.o.o.,
- Povjerenstvo za zaštitu potrošača HEP-Plin d.o.o.

2.1. Besplatni potrošački telefon

U Službi za odnose s potrošačima instaliran je besplatni potrošački telefon 0800 88 13 putem kojega kupci plina pa i ostali građani mogu tražiti sve informacije u svezi s opskrbom plinom i iznositi svoje žalbe i primjedbe pa i pohvale na uslugu opskrbe plinom. Svi telefonski razgovori se snimaju i služe kao dokazni materijal u slučaju bilo kakvih nesuglasica i/ili možebitnih sporova te za kontrolu rada i poboljšanje komunikacijskoga postupanja.

U 2024. godini zabilježeno je 82.866 poziva potrošača. Najveći broj poziva odnosio se na dostavu stanja prilikom očitavanja plinomjera, upite o stanju duga za plin, zatim ispravke računa, prisilnu naplatu (opomene i ovrhe) i ostale usluge.

2.2. Neposredna osobna komunikacija

Za neposrednu osobnu komunikaciju u sjedištu Društva u Osijeku u Službi za odnose s kupcima tijekom radnog vremena otvorena su dva šaltera na kojima su zaposlena dva djelatnika. Za poneke specifične upite ili primjedbe za koje djelatnici nisu specijalisti ili potrošači nisu zadovoljni dobivenom informacijom, potrošači se upućuju stručnjacima u mjerodavne organizacijske dijelove ili pak im se predlaže da podnesu pisani prigovor Društvu ili Povjerenstvu za zaštitu potrošača HEP-Plin d.o.o.

O načinu i uvjetima isticanja prigovora potrošača na javnu uslugu opskrbe plinom na šalteru je izvješena obavijest sljedećeg sadržaja:

- „Sukladno odredbama Zakona o zaštiti potrošača (Narodne novine br. 41/14, 110/15, 14/19, 19/22 i 59/23) i Općih uvjeta opskrbe plinom (Narodne novine br. 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22, 68/23) obavještavamo Vas:
- da potrošač ima pravo podnošenja pisanog prigovora na ispunjenje ugovorene usluge opskrbe prirodnim plinom, i to osobito na:
 - sadržaj ispostavljenog računa za isporučeni plin,
 - neispunjavanje odredbi ugovora o opskrbi plinom,
 - propuštanja nastavka isporuke plina, u propisanim rokovima, po plaćanju obveza iz opomene radi koje je obustavljena isporuka plina,
 - promjenu opskrbljivača koja nije provedena suglasno Općim uvjetima opskrbe plinom;
 - da pisani prigovor mora sadržavati činjenice i dokaze na kojima je utemeljen,
 - da se pisani prigovor može podnijeti:
 - neposredno u našim poslovnim prostorijama na poslovnom mjestu za reklamacije uz dobivanje pisane potvrde o nadnevku primitka prigovora, gdje se također može dobiti opći obrazac za podnošenje prigovora ili
 - putem pošte na gornju adresu ili
 - putem telefaksa na gornji broj ili
 - putem elektroničke pošte: kontakt.hepplin@hep.hr
 - da će HEP-Plin d.o.o. u pisanome obliku odgovoriti na prigovor u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimljenog prigovora i da za odgovor neće naplaćivati nikakvu naknadu,
 - da će HEP-Plin d.o.o. voditi i čuvati evidenciju prigovora potrošača na trajnom mediju godinu dana od dana primitka pisanog prigovora.

Potrošač koji je nezadovoljan odgovorom na pisani prigovor, može:

- izjaviti pisani prigovor Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (HERA-i) na adresu 10000 Zagreb, Ulica Grada Vukovara 14 ili
- podnijeti reklamaciju Povjerenstvu za zaštitu potrošača HEP-Plin d.o.o., koje je dužno pisano odgovoriti potrošaču u roku od 30 (trideset) dana od dana zaprimanja reklamacije te ako nije zadovoljan odgovorima na sve prethodno poduzete mjere, pokrenuti upravni spor protiv HEP-Plin d.o.o.

U 2024. godini ostvareno je ukupno 14.820 neposrednih šalterskih komunikacija s kupcima. Tijekom 2024. godine zabilježene su brojne promjene u korisničkim računima u vezi s opskrbom plinom, uključujući prijenose ugovora, ažuriranja matičnih podataka i druge administrativne izmjene.

Najveći broj primjedbi odnosio se na pogrešno očitano stanje plinomjera i posljedično tome pogrešan račun za plin, zatim prigovori na obustavu isporuke plina radi nepodmirenih obveza te na pokretanje i vođenje ovršnih postupaka. Na primjedbe o pogrešnom očitavanju, dodatno su upućivani očitajući i ispravljani računi. Gotovo sve primjedbe na obustavu isporuke plina radi neplaćanja nisu bile osnovane pa je s većinom kupaca zaključen ugovor o obročnom plaćanju. Slična postupanja su bila i za primjedbe o vođenju ovršnih postupaka.

2.3. Pisana komunikacija

Pisana komunikacija može biti radi traženja različitih obavijesti o opskrbi plinom ili radi isticanja prigovora na uslugu opskrbe. Na prigovor se pisano odgovara najkasnije u propisanome roku ili roku utvrđenome standardima iz Općih uvjeta opskrbe plinom, ali najčešće i prije tih rokova.

U 2024. godini bilo je 55.116 pisanih komunikacija. Daleko najveći broj se odnosio na upite vezane uz očitavanje potrošnje i dojavu stanja sa brojila, iznose računa, zamolbe za obročnom otplatom te drugi upiti vezani uz ugovaranje trajnih naloga, SEPA izravnog terećenja. Prigovori kupaca putem pisane komunikacije tiču se reklamacija po računima na temelju krivo dostavljenog stanja ili ne isporuke računa.

2.4. Elektronička komunikacija

Elektronička komunikacija ostvaruje se putem e-pošte:

kontakt.hepplin@hep.hr ili info.plin@hep.hr

2.5. Web stranica Društva

Internetska Web stranica Društva glasi: www.hep.hr/plin Na stranici se objavljuju informacije o Društvu, o pristupu mreži, o plinu, o kvaliteti plina, o kupcima plina, o cijenama plina i ostalih usluga, o zaštiti potrošača te razne brošure i druge publikacije.

2.6. Mobilna aplikacija

Besplatna mobilna aplikacija HEP-Plin d.o.o. namijenjena je privatnim i poslovnim korisnicima koji se koriste uslugom opskrbe plinom HEP-Plin d.o.o. Pristup aplikaciji je s registracijom. Nakon unosa broja poslovnog partnera i OIB-a aplikacija omogućava na vrlo brz i jednostavan način dostupnost podacima s povijesnim pregledom stanja brojila, potrošnje, zaduženja i uplata.

Mogućnosti aplikacije:

- pregled zaduženja,
- povijest stanja brojila,
- povijest potrošnje,
- povijest uplata

2.7. Povjerenstvo za zaštitu potrošača HEP-Plin d.o.o.

Ovo je povjerenstvo ustrojeno slijedom obveze iz Zakona o zaštiti potrošača, a svrha mu je da razmatra i donosi odluke o prigovorima potrošača na opskrbu plinom i povezane plinske usluge. Jednog člana povjerenstva imenuje Udruga za zaštitu potrošača Osijeka.

U 2024. godini Povjerenstvu je upućeno ukupno četiri pisanih prigovora koji je Povjerenstvo svojim Zaključkom tri odbacilo i jedan prihvatio.

II. PRIKUPLJENI PODACI O OSTVARENIM POKAZATELJIMA ISPUNJAVANJA KVALITETE OPSKRBE ZA OPĆE STANDARDE KVALITETE OPSKRBE

(1) Sigurnost plinskog sustava

Sigurnost se mjeri kvalitetom održavanja funkcionalnosti plinske mreže: brojem izvršenih kontrola propusnosti plinske mreže, brojem utvrđenih propuštanja plina, brojem zaprimljenih prijava po dojavama potrošača i drugih, brojem izlazaka službe za hitne intervencije, brojem slučajeva neposredne opasnosti po ljude i imovinu, brojem utvrđenih oštećenja mreže i priključaka i brojem kontrola koncentracije odoranta.

Pokazatelji održavanja funkcionalnosti plinske mreže za 2024. godinu prikazani su narednoj tabeli.

Red. broj	Opis	Pokazatelj
1	2	3
1.	Kontrola propusnosti plinske mreže - km	2.688
2.	Broj utvrđenih propuštanja plinske mreže	23
3.	Broj zaprimljenih prijava potrošača i drugih	2.390
4.	Broj izlazaka službe za hitne intervencije	2.390
5.	Broj utvrđenih slučajeva neposredne opasnosti po ljude i imovinu	11
6.	Broj utvrđenih oštećenja plinovoda	62
7.	Broj utvrđenih oštećenja kućnih priključaka	90
8.	Broj kontrola koncentracije odoranata - ukupno	672
8.1.	Na mjerno regulacijskim stanicama	0
8.2.	Na krajnjim točkama distribucijskog sustava	672

Sigurnost plinskog sustava ostvaruje se redovitim provjerama i tekućim održavanjem te otklanjanjem utvrđenih nedostataka. U narednoj tabeli prikazani su rezultati za 2024. godinu.

Vrsta održavanja	Broj održavanja	Utvrđeni broj nedostataka	Provedeni broj sanacija
2	3	4	5
Mjerno regulacijske stanice	17.826	204	204
Odorizacijske stanice	606	6	6
Blokadne stanice	0	0	0
Sustav katodne zaštite	540	8	8
Plinovodi	1.345	12	12
NT	1	0	0
ST	1.344	12	12
VT	0	0	0
Kućni priključci	12.708	9	9
Ispitivanje ispravnosti i nepropusnosti plinskih instalacija	12.708	200	200
U građevini ili dijelu građevine za stanovanje	12.708	172	172
U poslovnim i ostalim građevinama	249	28	28
Redovita zamjena plinomjera (baždarenje)	12.957	0	0

(2) Pouzdanost plinskog sustava

Pouzdanost sustava mjeri se brojem planiranih i neplaniranih ograničenja i/ili prekida opskrbe plinom.

Red. broj	Razlog ograničenja/prekida isporuke plina	Broj slučajeva
1	2	3
1.	Izravna ugroženost života i zdravlja ljudi ili imovine	25
2.	Priljučeni uređaji preuzimaju plin na način koji bi mogao ugroziti ljude ili imovinu	0
3.	Neovlaštena potrošnja plina	3
4.	Korisnik se ne pridržava ugovornih obveza prema Općim uvjetima	0
5.	Po nalogu opskrbljivača	2.507
5.1.	Broj zahtjeva	2.507
5.1.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	1.662
5.1.2.	Za ostale kupce	885
5.2.	Broj izvršenih ograničenja/prekida isporuke plina	544
5.2.1.	Za kupce u obvezi javne usluge	439
5.2.2.	Za ostale kupce	105
6.	Po nalogu operatora transportnog sustava	3
6.1.	Broj zahtjeva	3
6.2.	Broj izvršenih ograničenja/prekida isporuke plina	3

(3) Učinkovitost plinskog sustava

Učinkovitost sustava mjeri se količinom preuzetog i isporučenog plina. U 2024. godini ostvaren je znatan stupanj učinkovitosti jer su gubitci plina u procesu distribucije i isporuke bili samo 1,71% što je znatno niže od dopuštenih gubitaka (3%) koje je HERA propisala u Metodologiji utvrđivanja tarifnih stavki za distribuciju plina.

Red. broj	Opis	Pokazatelj
1	2	3
	Učinkovitost distribucijskog sustava	
1.	Preuzete količine plina - kWh	1.946.644.569
2.	Isporučene količine plina - kWh	1.913.294.264
3.	Gubitci plina - kWh	33.350.305
4.	Gubitci plina - %	1,71%

(4) Ispunjenje standarda odgovora na prigovore kupaca

Red. broj	Vrsta zahtjeva	Standard odgovora (dana)	Broj zahtjeva kupaca								
			Javna usluga			Tržišna usluga			Zajamčena usluga		
			Primljeno	Riješeno do 10 dana	%	Primljeno	Riješeno do 10 dana	%	Primljeno	Riješeno do 10 dana	%
1	2	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9
1.	Upit kupaca na šalteru	10	8.892	8.892	100%	2.223	2.179	98%	3.705	3.594	97%
2.	Prigovor kupaca	10	9.244	9.244	100%	3.218	3.057	95%	9.652	9.169	95%
3.	Ispravljanje računa	10	4.102	4.102	100%	3.643	3.534	97%	72.253	67.918	94%

(5) Kvaliteta plina

Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav i ogrjevnu vrijednost plina. Općim uvjetima opskrbe plinom propisan je standard kvalitete plina. Kvalitetu plina na ulazima u distribucijski sustav koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava obavezan je utvrđivati transporter plina (Plinacro d.o.o.). On to čini na specifičnim primopredajnim mjerno-regulacijskim stanicama najmanje dva puta mjesečno i izvješća dostavlja distributerima plina, a preuzimaju ih i opskrbljivači plinom te objavljuju na svojim internetskim stranicama.

Neki kupci imaju primjedbu na kvalitetu plina, ali u 2024. godini nijedan kupac nije tražio dodatnu analizu, jer je bio upoznat s odredbom da u slučaju zadovoljavajuće kvalitete plina mora platiti troškove uzorkovanja i analize plina.

III. SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE ZA POVEĆANJE KVALITETE OPSKRBE

HEP-Plin d.o.o. na dan 31.12.2024. godine ima aktivnih 27.171 mikrotermalnih i 12.288 ultrazvučnih plinomjera, te 15.558 sigfoxa čime se unapredila dostava očitavanja. Na taj način su se smanjili prigovori na očitavanja i stornacije računa.

Uvođenjem SAP aplikativnog sustava došlo je do znatnog unapređenja u poslovanju opskrbe prema krajnjem kupcu. Sustav podržava direktno učitavanje podataka temeljem dojava sa tzv. pametnih brojlara, uslugu dostave računa putem maila direktno iz aplikacije, naplatu putem SEPA izravnog terećenja, povijesni pregled tehničkih i matičnih podataka o kupcu. Implementacijom novog sustava i njegovih alata koje nudi, ubrzao se proces obrade zahtjeva kupaca kao i rješavanje isporuke, dostave i naplate po računima za prirodni plin.

Kontinuirano ulaganje u infrastrukturu opskrbe plinom, uključujući zamjenu zastarjelih plinovoda i opreme, smanjen je broj neplaniranih prekida isporuke plina te na taj način se povećala sigurnost sustava. Proaktivno održavanje sustava je smanjio rizik od kvarova i neugodnosti za krajnje korisnike.

IV. PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE KVALITETE OPSKRBE PLINOM

(1) Sukladno Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava nastaviti će se opremiti obračunska mjerna mjesta tako da se uz plinomjere ugrađuje oprema za registraciju, pohranu i daljinski prijenos podataka koja omogućuje mjerenje tijekom dana (tzv. pametna brojila). Implementacija naprednih tehnologija za daljinsko očitavanje plinomjera omogućit će točno i pravovremeno prikupljanje podataka, smanjujući mogućnost pogrešnih očitavanja i nesporazuma s korisnicima. Ova mjera doprinosi smanjenju broja reklamacija vezanih uz pogrešne račune i povećanju zadovoljstva korisnika.

(2) Prikupljanje i obrada informacija pridobivenih iz reklamacija u svrhu poboljšanja i unapređenja kvalitete usluge. Kroz sustavnu obradu povratnih informacija nastojat će se optimizirati komunikacijske tehnike u procesu rješavanja reklamacija, čime će se osigurati brže i učinkovitije rješavanje prigovora. Kvalitetno iznalaženja pozitivnih rješenja koje rezultiraju većim zadovoljstvom korisnika, čime doprinosimo jačanju povjerenja, dugoročnim odnosima s našim kupcima i pozitivno rješenje reklamacija.

(3) Proaktivno informiranje korisnika kroz redovito obavještanje korisnika o važnim promjenama u opskrbi plinom, uz unapređenje komunikacijskih kanala putem digitalnih platformi i mobilnih aplikacija, omogućit će efikasniju reakciju na promjene te smanjenje broja neplaniranih upita korisnika. Implementacijom sustava za praćenje zadovoljstva korisnika i sustava za analizu povratnih informacija, omogućit će se kontinuirani razvoj usluga i pravovremeno prepoznavanje potreba korisnika. Analizom prikupljenih podataka moći će se unaprijediti usluga i smanjiti broj prigovora.

Direktor:
Damir Pećušak, dipl. oec.

HEP - PLIN d.o.o.
OSIJEK 1
Cara Hadrijana 7