

Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2021.g.

Sukladno članku 47. Stavak 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18, NN 88/19, NN 39/20, NN 100/21) ,u daljnjem tekstu: Opći uvjeti, GEOPLIN d.o.o. objavljuje Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za prethodnu plinsku godinu.

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Komunikacija s kupcima vezano za njihove upite i prigovore ostvaruje se putem različitih komunikacijskih kanala u nekoliko organizacijskih jedinica:

- **Telefon i fax-servis:**
U svim organizacijskim jedinicama GEOPLIN d.o.o. osigurane su fiksne i mobilne telefonske linije za kontakte s kupcima plina na koje isti mogu dobiti informacije za bilo koji upit vezano za opskrbu plinom. Svakom kupcu je osigurana direktna kontakt osoba odgovorna za područje opskrbe, nominacija ili komercijale. Dostupnost odgovornih osoba je od 0-24h, kako na telefonskim linijama, tako i preko info pulta sa fax linijom 01/6182 272.
- **Elektronička pošta:**
GEOPLIN d.o.o. je osigurao da svaka odgovorna osoba putem osobne elektroničke pošte komunicira sa kupcima, isto tako osigurano je nekoliko korporativnih e-mail adresa za zaprimanje različitih upita, reklamacija i prigovora od strane kupaca. Korporativna e-mail adresa za kupce plina je: GeoplinTOE-trans@geoplin.si.
- **Web stranice GEOPLIN d.o.o.:**
Na službenim Internet stranicama (www.geoplin.si) objavljene su opće informacije o našem trgovačkom društvu, kontakt adrese, informacije o povijesti razvoja društva, stručne informacije o energentima. Preko službenih stranica se preko linkova može pristupiti svim relevantnim regulatornim operatorima/agencijama (HERA, HROTE, itd.).
- **Besplatna web aplikacija:**
„ININ“ sofisticirano sučelje koje je, nakon registracije, dostupno svim kupcima plina kako bi mogli pravovremeno i točno unositi dnevne i tjedne nominacije. U slučaju bilo kakvih grešaka operator preko direktnih kanala kontaktira kupca i trenutno rješava nastalu situaciju.

2. Reklamacije i prigovori kupaca plina

Reklamacije i prigovori kupaca plina zaprimaju se pisanim putem, putem fax-a, elektroničke pošte i telefonskim putem. Kao opskrbljivač plina trgovačko društvo GEOPLIN d.o.o. nije zaprimilo niti jedan prigovor.

3. Ispravljanje računa za opskrbu plinom krajnjih kupaca plina

Kao opskrbljivač plina trgovačko društvo GEOPLIN d.o.o. nije zaprimilo niti jedan zahtjev za ispravljanje računa.

4. Kvaliteta plina

Sukladno Općim uvjetima i Mrežnim pravilima transportnog sustava (NN 50/18, NN 88/19, NN 36/20, NN 100/21), operator transportnog sustava (PLINACRO d.o.o.) osigurava korisniku sustava i krajnjem kupcu standard kvalitete plina i na svojim službenim stranicama (www.plinacro.hr) objavljuje izvještaje o kvaliteti plina za sve specifične točke na plinskom transportnom sustavu u RH.

5. Samostalno provedene mjere za povećanje kvalitete

- Konstantna suradnja s operatorima distribucijskih sustava za pravovremeno i točno očitavanje brojila.
- Dostava računa za plin elektroničkom poštom i preporučeno.
- Predlažu se i provode poboljšanja sustava.
- Konstantna poboljšanja na korisničkom sučelju za nominacije.
- Visoka razina poslovnog komuniciranja i edukacije zaposlenika.

6. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

- Konstantna opširna izobrazba zaposlenika s ciljem povećanja tehničkog znanja te sigurnosti i kvalitete rada.
- Poboljšanja i osuvremenjavanje informatičke opremljenosti i povezanosti.
- Intenzivnija edukacija krajnjih korisnika s ciljem smanjenja troškova i efikasnijeg poslovanja.
- Postizanje više razine poslovne komunikacije.
- Sustavno praćenje općih standarda kvalitete opskrbe plinom definiranih Općim uvjetima.
- Podizanje kvalitete opskrbe plinom u gospodarskom sektoru na višu razinu.
- Zadržati povjerenje postojećih i zadovoljiti kvalitetom buduće kupce.

U Zagrebu, 14.01.2022.g.

Direktor

Zvonimir Jonjić


geoplin

d.o.o. Zagreb

Vođa područja opskrbe plinom

Gordan Tomljenović


geoplin

d.o.o. Zagreb