

Sukladno čl. 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN br. 50/18), Komunalije-Plin d.o.o. Đurđevac u svojstvu operatora distribucijskog sustava, a na temelju ostvarenih pokazatelja ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe, objavljuje

IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2018. GODINU

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Distribucijski sustav Komunalija plin čini područje grada Đurđevca i slijedećih općina: Virje, Molve, Kalinovac, Kloštar Podravski, Ferdinandovac, Podravske Sesvete, Novo Virje.

Distribucijski sustav ima 11 ulaza odnosno MRS-ova:

1. MRS Budrovac staklenici (G400) – Grad Đurđevac
2. MRS Čepelovac (G160) – Grad Đurđevac
3. MRS Đurđevac (G650) – Grad Đurđevac
4. MRS Ferdinandovac (G160) – Općina Ferdinandovac
5. MRS Hampovica (G100) – Općina Virje
6. MRS Kalinovac (G160) – Općina Kalinovac
7. MRS Kloštar Podravski (G250) – Općina Kloštar Podravski
8. MRS Molve (G160) – Općina Molve
9. MRS Podravske Sesvete (G250) – Općina Podravske Sesvete
10. MRS Suha Žbuka (G250) – Grad Đurđevac
11. MRS Virje (G250) – Općina Virje

Distribucijski sustav je uglavnom srednjetlačni 288 km od 293 km, dok je manji dio plinske mreže unutar grada Đurđevca niskotlačni (5 km). Plinska mreža je pretežito izgrađena od PEHD cijevi 229,5 km od 293 km, dok je ostatak čelična plinska mreža.

Izgrađeno je i u funkciji je 7 odorizacijskih stanica.

Vode se evidencije:

- o planiranim i neplaniranim zatvaranjima plina i broj potrošača kojima je zatvoren plin,
- o ispitivanjima plinske mreže,
- o novim priključenjima plina
- o nastavcima isporuke plina (privremeno isključenje ili zbog dugovanja)
- o uzorkovanjima plina radi utvrđivanja količine odoranta u distribucijskom sustavu

Komunikacija s kupcima odvija se kroz slijedeće kanale:

- prijemna kancelarija – na kojoj se mogu podnijeti svi zahtjevi vezani za poslove iz domene ODS-a. Radno vrijeme prijemne kancelarije je svaki radni dan od 08:00 do 16:00.
- Telefon – svi upiti kupaca se mogu uputiti preko i putem telefonske linije na broj telefona 048/812-662, a imamo i besplatni broj telefona za korisnike 0800/200-229 i

dežurni broj telefona 048/812-304 koji se van radnog vremena (08:00-16:00) prosljeđuje dežurnoj osobi ODS-a.

- Elektronička pošta – tvrtka ima glavnu e-mail adresu info@komunalije-plin.hr i uz to djelatnici u opskrbi imaju svoje e-mail adrese na koje im se prosljeđuju upiti.
- web stranice – na službenim web stranicama www.komunalije-plin.hr objavljene su opće informacije o Društvu, informacije o cijeni plina, nestandardnim uslugama, brošura o efikasnom i sigurnom korištenju plina, informacije o kvaliteti plina, popis zakonske i podzakonske regulative, obavijesti o očitavanju i planiranim prekidima isporuke plina, tipski primjerci ugovora i obrasci, informacije o proceduri promjene opskrbljivača i pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora.
- Kontakt forme na web stranicama – na web stranici postoje kontakt forme:
 - web forma za dostavu stanja plinomjera
 - web forma za prijavu reklamacija

Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom i Mrežnim pravilima transportnog sustava, kvalitetu plina osigurava operator transportnog sustava tvrtka Plinacro d.o.o., te se izvještaji o kvaliteti plina za specifične točke na plinskom transportnom sustavu koji se odnose na sve ulaze u distribucijski sustav javno objavljuju na web stranici <https://www.plinacro.hr> i na web stranici Komunalije-Plin d.o.o. Đurđevac.

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

Reklamacije i prigovori kupaca zaprimaju se pisanim putem, putem elektroničke pošte, telefonom, putem web obrasca i direktno na prijemnoj kancelariji

- bilo je 32 neplanirana zatvaranja plina koja su ukupno trajala 106 sati i obuhvatilo je 2865 potrošača plina
- izvršeno je ispitivanje plinske mrže u duljini 30 kilometara i tada je utvrđeno 74 propuštanja plina
- izvršena je 591 zamjena plinomjera
- isplata 16 mjerenja koncentracije odoranta na specifičnim točkama od strane neovisne tvrtke
- 11 nastavaka isporuke plina nakon podmirenog dugovanja
- izvršeno je priključenje 13 novih potrošača plina

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plina

Na web stranicama Komunalija-Plin kupci mogu informirati o novostima vezano za poslovanje tvrtke, promjene cijena, te ima i dio savjeta i preporuka kako uštedjeti na potrošnji plina.

Na web stranicama postavljene su web forme za standardne upite kupaca, Opći uvjeti, tipski ugovori, izvještaji o kvaliteti plina na specifičnim točkama.

Kontinuirano se vode sve potrebne evidencije, vrše zamjene plinomjera radi ovjernog razdoblja, obilaze kućni MRS-ovi i traže mjesta propuštanja na njima radi saniranja tih propuštanja, kontrolira se rad odorizacijskih stanica i o tome se vodi zapisnik (količina potrošenog odoranta, prati se da li uređaj uredno radi, s tim da se svakodnevno iz tvrtke računalnim putem provjerava rad istih).

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Konstantna izobrazba zaposlenika, poticanje informatičke pismenost i povezanosti unutar tvrtke, tako i u odnosima s krajnjim kupcima u cilju ubrzavanja procesa razmjene podataka i dokumentacije. Nabavka suvremenije mjerne opreme.

Edukacija krajnjih potrošača o prednostima plina kao ekološki prihvatljivog i sigurnog energenta.

U Đurđevcu 25.02.2019.

KOMUNALIJE-PLIN d.o.o.
ĐURĐEVAC 2

Direktor:
Tomislav Kolarić dipl.oec.

