



MET Croatia Energy Trade d.o.o.
Radnička cesta 80, Zagreb, Hrvatska
OIB: 85106651596
☎ + 385 1 6187 850
✉ info.metcro@met.com

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2019. GODINU

MET Croatia Energy Trade d.o.o. (u daljnjem tekstu: MET) objavljuje godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2019. godinu, u skladu s propisanim Općim uvjetima kvalitete opskrbe plinom, proizašlima iz članka 95. stavka 5. Zakona o tržištu plina te članku 47. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 88/19). Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2019. godinu sadrži opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom, primjer prikupljenih podataka o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe, opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom, prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom, komunikaciju s potrošačima te prijedlog za poboljšanje kvalitete trenutne opskrbe plinom.

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Kvalitetu opskrbe plinom MET nadzire primarno komunikacijom s kupcima te bilježenjem prekida isporuke i kvalitete plina putem obavijesti od strane operatora prijenosnog sustava PLINACRO d.o.o., koji osigurava propisani standard kvalitete prirodnog plina sukladno Općim uvjetima i Mrežnim pravilima transportnog sustava www.plinacro.hr. Komunikacija s kupcima se odvija telefonski, faksom te elektroničkom poštom. Informacije o kontaktima dostupne su na MET-ovim web stranicama i svakom računu MET-a.

Komunikacija s potrošačima

- **Telefonska komunikacija:** Broj dostupan kupcima za pitanja, prigovore i općenite informacije radnim danom od 9:00-17:00 h, jest telefonski broj +385 1 6187 850. Javljanje na ulazne pozive je u prosjeku trenutno.
- **Fax:** +385 1 6187 845
- **E-mail:** Upiti i prigovori se također mogu slati na e-mail adresu info.metcro@met.com. Odgovori na upite su najčešće unutar 1 radnog dana. Ukoliko se radi o podacima koje je potrebno provjeravati s trećim stranama, praksa je obavijestiti kupca odnosno pošiljatelja maila o procesu potrebnom za rješavanje upita te ga informirati o okvirnom roku očekivanog odgovora. MET u slučaju provjere podataka s trećim stranama najčešće odgovara kroz par dana, a svakako unutar tjedan dana.
Kupci i poslovni partneri se za upite o provedbi GDPR-a mogu obratiti na e-mail adresu zastitapodataka.metcro@met.com
- **Internet stranica:** <https://hr.met.com/hr>
Internet stranica sadrži informacije u MET-u, partnere, dokumente, članke o MET-u te popis postojećih kontakata.



MET Croatia Energy Trade d.o.o.
Radnička cesta 80, Zagreb, Hrvatska
OIB: 85106651596
☎ + 385 1 6187 850
✉ info.metcro@met.com

Reklamacije

Reklamacije kupaca zaprimaju se telefonskim putem, kao što je već navedeno, radnim danom od 9:00-17:00 h, na telefonski broj +385 1 6187 850 i elektroničkom poštom info.metcro@met.com.

Svi prigovori se evidentiraju u tablicama koje sadrže datum kontakta, naziv kupca, adresu, kontakt osobu, kontakt podatke, oblik podnošenja prigovora (usmeno ili e-mailom), po potrebi OIB i OMM, razlog prigovora, kategoriju te kojem odjelu je prigovor upućen, odnosno koji odjel je zadužen za rješavanje prigovora.

Kategorije reklamacija i upita su Očitavanja, Ugovorne obveze i Računi. Podaci su evidentirani u tablici s kategorijama prikazanim na Slici 1. U svrhu zaštite osobnih podataka kupaca, sami sadržaj tablice nije objavljen.

Br.	Datum kontakta	Kupac	Adresa	OMM	Kontakt osoba	Kontakt podatci	MET kontaktiran putem	Prigovor	Kategorija	Upućeno	Datum rješavanja prigovora
-----	----------------	-------	--------	-----	---------------	-----------------	-----------------------	----------	------------	---------	----------------------------

Slika 1.

MET je u 2019. godini imao sveukupno 37 upita koji su spadali u navedene 3 kategorije:

8% vezano za očitavanja, 41% vezano za ugovorne obveze te 51% vezano za račun.

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

Evidentirani podaci

- Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca** (Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom, Tablici 1. Praćenje općih standarda kvalitete opskrbe)
Evidentirani podaci upućuju na kriterij usklađenosti >80%, kojim se utvrđuje da je udio prvih pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita bio riješen unutar 10 radnih dana.
- Ispravljanje računa za opskrbu plinom** (Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom, Tablica 1. Praćenje općih standarda kvalitete opskrbe)
Evidentirani podaci upućuju na kriterij usklađenosti >80%, kojim se utvrđuje da je udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa bio riješen unutar 10 radnih dana.
- Ispravljanje računa za opskrbu plinom** (Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom, Tablici 2. Praćenje garantiranih standarda kvalitete opskrbe)
Evidentirani podaci upućuju na kriterij usklađenosti, odnosno poštivanje maksimalnog roka za ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca unutar 10 radnih dana.

- **Nalog za nastavkom isporuke plina nakon podmirivanja obveza** (Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom, Tablici 2. Praćenje garantiranih standarda kvalitete opskrbe)
Evidentirani podaci upućuju na kriterij usklađenosti, odnosno poštivanje maksimalnog roka za podnošenje naloga operatoru plinskog sustava, na čiji je sustav priključen krajnji kupac, za ponovnu uspostavu isporuke plina unutar 1 radnog dana po zahtjevu.
- **Unos i ažuriranje podataka u registru obračunskih mjernih mjesta** (Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom, Tablici 2. Praćenje garantiranih standarda kvalitete opskrbe)
Broj neotklonjenih pogrešaka koje je prema pravilima iz članka 27. stavka 22. ovih Općih uvjeta, u skladu sa sistemskom porukom, upisao ili korigirao informacijski sustav HROTE-a. MET od strane HROTE-a nije zaprimio obavijesti o postojećim neotklonjenim pogreškama.

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Iduće mjere nisu zakonski propisane, nego su samoinicijativno izvršavane od strane MET-a u svrhu povećanja kvalitete opskrbe plinom.

Samostalno provedene mjere

- Praćenje obavijesti od strane PLINACRO-a i po potrebi informiranje kupaca o planiranim radovima na transportnim izlazima i isključenjima.
- Prioritetno rješavanje zaprimljenih prigovora u bilo kojem obliku trenutačno, unutar 1 dana, umjesto propisanih 10 dana.
- Prioritetno ispravljanje računa za opskrbu plinom, unutar 1 dana, umjesto propisanih 10 dana.
- Redovita komunikacija s operatorima distribucijskih sustava u svrhu ispravnog očitavanja brojila ili potrebnih korekcija.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

- Dogradnja informatičkog sustava za brži i pouzdaniji proces praćenja kvalitete opskrbe plinom.
- Dodatno prikupljanje povratnih informacija potrošača.



MET Croatia Energy Trade d.o.o.
Radnička cesta 80, Zagreb, Hrvatska
OIB: 85106651596
☎ + 385 1 6187 850
✉ info.metro@met.com

Zaključak

Uzevši u obzir navedene uvjete i propisane standarde kvalitete opskrbe plinom kao što su propisani rokovi rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca, ispravljanje računa za opskrbu, ispravljanje računa za opskrbu plinom, nalog za nastavkom isporuke plina nakon podmirivanja obveza, unos i ažuriranje podataka u registru obračunskih mjernih, redovita izrada izvješća, redovita procjena i slanje ostvarenja, izdavanje faktura potrošačima, komunikacija s kupcima, MET kvalitetno i odgovorno izvršava svoju ulogu opskrbljivača plinom. Poboljšanje kvalitete trenutne opskrbe bi se potencijalno moglo ostvariti kroz dodatne povratne informacije potrošača te izradu informatičkog sustava za brži i pouzdaniji proces praćenja kvalitete opskrbe plinom, a koji MET već razvija i namjerava implementirati tokom 2020. godine.

Mario Matković;

Član Uprave

Matija Sporiš

Član Uprave

MET Croatia Energy Trade d.o.o.
Zagreb
OIB: 85106651596