

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

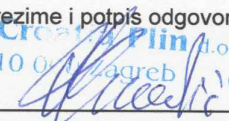
- |   |  |
|---|--|
| 1. Naziv energetskog subjekta:                                  | EVN Croatia Plin d.o.o.                                      |
| 2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru: | Vlado Mandić, Peter Zaruba                                   |
| 3. Ime i prezime kontakt osobe:                                 | Vlado Mandić   |
| 4. Broj telefona ili mobitela:                                  | 099/3067 224   |
| 5. E-mail adresa:   | <a href="mailto:vlado.mandic@evn.hr">vlado.mandic@evn.hr</a> |

**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**

M.P.

U Zagrebu, dana 31.01.2021.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:  
EVN Croatia Plin d.o.o.  
Vlado Mandić 10 001 Zagreb



## II. KVALITETA USLUGE

## 1. Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge

## a) Kontrola kvalitete usluge

## SUSTAV ZA PRAĆENJE:

EVN Croatia Plin d.o.o. sustavno prati kvalitetu usluge opskrbe plinom, osobito u smislu upita i prigovora krajnjih kupaca. Aktivnosti ispunjavanja i provedbe standarda kvalitete usluge opskrbe su dizajnirani da budu u skladu s propisanim standardima i Općim uvjetima opskrbe. U svrhu postizanja učinkovitosti u provedbi propisanih standarda djelatnici su dužni promptno reagirati na bilo koji upit odnosno prigovor bez obzira na što je rok za odgovor propisan u dužem periodu. Prije svega krajnjeg kupca se odmah obavještava o primitku predmeta te dajemo kontakt osobe koja je zadužena za obradu i rješavanje predmeta.

Evidencija i sadržaj spomenutih predmeta se vodi u skladu sa propisanim standardima. Razrješenje predmeta se dostavlja krajnjem kupcu u pisanom obliku putem elektronske pošte i/ili preporučene pošiljke.

## SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Samostalno provedene mjere su u opisane unutar sustava za praćenje.

## PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Nije prepoznata potreba za dodatnim mjerama poboljšanja kvalitete usluge.

## 2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

Za 2019. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolaže, može popuniti odgovarajuće tablice

## Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

Broj zaprimljenih prigovora i upitana na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana

Udio prema općem standardu

## Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

Udio prema općem standardu

| R.br. | ZAHTEV<br>KVALITETE<br>OPSKRBE | AKTIVNOST                                      | OPĆI STANDARD<br>KVALITETE OPSKRBE  | POKAZATELJ ISPUNJAVANJA<br>STANDARDA KVALITETE<br>OPSKRBE  | PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE<br>DUŽAN PRIKUPLJATI  |
|-------|--------------------------------|--|---|--|--|
| 1     | KVALITETA<br>USLUGE            | RJEŠAVANJE PRIGOVORA<br>I UPITA KRAJNJEG KUPCA | Prva pisana reakcija na prigovor ili upit<br>krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana)        | Udio pisanih reakcija na prigovor ili<br>upit krajnjeg kupca prema općem<br>standardu u odnosu na ukupan broj<br>zaprmljenih prigovora ili upita | Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i<br>prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog<br>, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane<br>reakcije)   |
| 2     |                                | ISPRAVLJANJE RAČUNA<br>ZA OPSKRBU<br>PLINOM    | Ispravak računa na zahtjev za ispravak<br>računa za opskrbu plinom unutar 10<br>radnih dana | Udio ispravljenih računa za opskrbu<br>plinom prema općem standardu u<br>odnosu na ukupan broj zaprimljenih<br>zahtjeva za ispravak računa       | Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i<br>prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak<br>računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum<br>zaprimanja zahtjeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva,<br>podatak da li je zahtjev uvažen) |