

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

1. Naziv energetskeg subjekta:

EVN Croatia Plin d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

Stephan Blieweis, Peter Zaruba

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Marina Čondrić

4. Broj telefona ili mobitela:

099/3067 103

5. E-mail adresa:

[marina.condric@evn.hr](mailto:marina.condric@evn.hr)**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**

M.P.

EVN Croatia Plin d.o.o.  
10 000 Zagreb

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Peter Zaruba

U Zagrebu, 26.02.2024.

## 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

0

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

0

Udio prema općem standardu

0,0%

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

0

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

0

Udio prema općem standardu

0,0%

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