

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskog subjekta:

EVN Croatia Plin d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru:

Stephan Blieweis

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Marina Čondrić

4. Broj telefona:

023 447 103

5. Broj mobitela:

099 3067 103

6. E-mail adresa:

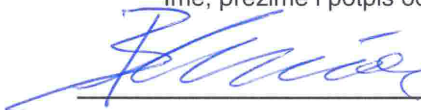
marina.condric@evn.hr

POPIS PRILOGA:**II. KVALITETA USLUGE**

M.P.

U Zagrebu, dana 23.02.2026.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

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

II. KVALITETA USLUGE

1. RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA TRŽIŠTU

a) Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje 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.

b) Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge
(po potrebi dodati redove u tablici)

Redni broj (po potrebi dodati red)	Podaci o krajnjem kupcu				Podatak o obračunskom mjernom mjestu	Podaci o prigovoru i upitu				
	ime i prezime/naziv	adresa	broj telefona	email	identifikacijska oznaka obračunskog mjernog mjesta	razlog	evidencijski broj ili oznaka	datum zaprimanja	datum prve pisane reakcije	Broj radnih dana između datuma zaprimanja i datuma prve pisane reakcije
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										
7.										
8.										
9.										
10.										

II. KVALITETA USLUGE**2. ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA TRŽIŠTU**

a) Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje 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.

b) Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

(po potrebi dodati redove u tablici)

Redni broj (po potrebi dodati red)	Podaci o krajnjem kupcu				Podatak o obračunskom mjernom mjestu	Podaci o zahtjevu za ispravak računa za opskrbu plinom				
	ime i prezime/naziv	adresa	broj telefona	email	identifikacijska oznaka obračunskog mjernog mjesta	evidencijski broj ili oznaka	datum zaprimanja zahtjeva	datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva	podatak da li je zahtjev uvažen (DA/NE)	Broj radnih dana između datuma zaprimanja zahtjeva i datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva
1.	Sveučilište u Zadru	Put stanova bb, 23000 Zadar			2100757		14.1.2025.	15.1.2025.	DA	1
2.	Zatvor u Šibeniku OMM1	Karla Vipauca 1, 22000 Šibenik			4000083		14.1.2025.	15.1.2025.	DA	1
3.	Zatvor u Šibeniku OMM2	Karla Vipauca 1, 22000 Šibenik			4000406		14.1.2025.	15.1.2025.	DA	1
4.	Ministarstvo obrane Vojarna 'Admiral flote Sveto Letica - Barba'	Zrinsko Frankopanska 207A 21000 Split			3000047		14.1.2025.	15.1.2025.	DA	1
5.	Sveučilište u Zadru	Put stanova bb, 23000 Zadar			2100757		12.2.2025.	13.2.2025.	DA	1
6.	Zatvor u Šibeniku OMM1	Karla Vipauca 1, 22000 Šibenik			4000083		12.2.2025.	13.2.2025.	DA	1
7.	Zatvor u Šibeniku OMM2	Karla Vipauca 1, 22000 Šibenik			4000406		12.2.2025.	13.2.2025.	DA	1
8.	Ministarstvo obrane Vojarna 'Admiral flote Sveto Letica - Barba'	Zrinsko Frankopanska 207A, 21000 Split			3000047		12.2.2025.	13.2.2025.	DA	1
9.	Opća bolnica Šibensko-kninske županije	Stjepana Radića 83, 22000 Šibenik			4000237		12.2.2025.	13.2.2025.	DA	1
10.	Opća bolnica Šibensko-kninske županije	Stjepana Radića 83, 22000 Šibenik			4000238		12.2.2025.	13.2.2025.	DA	1

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	POTICAJNA MJERA	KRITERIJ USKLAĐENOSTI	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	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	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	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	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	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)