

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskog subjekta:	EVN Croatia Plin d.o.o.
2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru:	Vlado Mandić
3. Ime i prezime kontakt osobe:	Marin Alunić/Nediljko Bešlić
4. Broj telefona ili mobitela:	099 3067 405
5. E-mail adresa:	marin.alunic@evn.hr


POPIS PRILOGA:

II.	POUZDANOST ISPORUKE
III.	KVALITETA PLINA
IV.	KVALITETA USLUGE

M.P.

U Zagrebu , dana 28.02.2022.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:


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

II. pouzdanost isporuke

1. Opis sustava za praćenje pouzdanosti isporuke i samostalno provedenih mjera, te prijedlozi mjera za povećanje pouzdanosti isporuke

a) PREKIDI ISPORUKE

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Sustav je vođen prema odredbama Općih uvjeta opskrbe plinom na način da se prate svi planirani prekidi opskrbe plinom prema krajnjim kupcima. Izrađuje se kvartalno izvješće, a zatim sukladno kvartalnim izvješćima i godišnje izvješće. U navedenom izvješću se evidentiraju svi postojeći (planirani ili neplanirani) prekidi prema krajnjim kupcima. Planirani prekidi se najavljuju prema terminskim planovima, a praćenje realizacije se vrši pomoću SCADA sustava. Neplanirani prekidi: vrši se nadzor i neprekidno praćenje preko SCADA sustava, postoji 24 satna dežurna služba naših djelatnika, koji preko dojavnog sustava zaprimaju dojave vezana uz probleme na plinskom sustavu te po dojavi izlaze na teren na otklanjanje kvarova na plinskom sustavu.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Dobra povezanost s interventnim službama nositelja drugih instalacija (HEP, Vodovod i kanalizacija, DTK i dr.) te vatrogascima.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Unapređenje sustava nadzora i upravljanja uvođenjem novih tehnologija.

b) ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Izrada polugodišnjih planova za ispitivanje nepropusnosti pojedinih sukladno zakonskoj regulativi te službenim uputama EVN Croatia plin d.o.o., obzirom na tlačno područje plinovoda.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Ispitivanje nepropusnosti distribucijskih vodova i kućnih priključaka vrši se pomoću obučanih djelatnika pomoću uređaja za ispitivanje nepropusnosti. Koriste se slijedeći uređaji: EX-TEC HS 680 (Severin), GM 3100 (SCHÜTZ, MESSTECHNIK) kao i GMI 512 (GMI). Navedeni uređaji rade na principu usisavanja i uzorkovanja atmosferskog zraka neposredno iz tla iznad plinovoda te imaju mogućnost mjerenja koncentracije metana u rasponu od 0- 100% volumenskih udjela u zraku.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Nabava dodatnih uređaja za ispitivanje nepropusnosti.

c) ODORIZACIJA PLINA

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Odorizacija sustava visokotlačnog i srednje tlačnog plinovoda na koncesijskom području EVN Croatia Plin d.o.o. (Splitsko-dalmatinska, Šibensko-kninska i Zadarska županija) vrši se kontinuirano na svim ulazima u distribucijski sustav (ukupno osam hidrauličkih cjelina). Za potrebe odorizacije prirodnog plina na svim ulazima u hidrauličke cjeline su izgrađene odorizacijske stanice sa instaliranim automatskim uređajem za odorizaciju plina proizvođača LEWA koji kontinuirano odorira plin odorantom (THT) ovisno o volumenskom protoku plina. Namještena vrijednost koncentracije odoranta (THT) na svim ulazima u sve hidrauličke cjeline je 15 mg/m³. Ostvarene vrijednosti koncentracije odoranta se utvrđuju mjerenjem uređajem Dräger PAC III Ex u specifičnim točkama za svaku pojedinu hidrauličku cjelinu. Za te potrebe je sklopljen ugovor s ovlaštenom tvrtkom.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Službeno mjerenje koncentracije odoranta u plinskom distribucijskom sustavu (svih osam hidrauličkih cjelina) se vrši od strane ovlaštene firme za ovu vrstu djelatnosti na osnovu godišnjeg ugovora. Točke na kojima se vrši mjerenje koncentracije odoranta (specifične točke) su na krajevima distribucijskog sustava (hidrauličke cjeline). Po obavljenom mjerenju se izrađuje Izvještaj o mjerenju koncentracije odoranta.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Nabava internih ručnih mjerača koncentracije odoranta Dräger PAC III Ex.

d) HITNE INTERVENCIJE

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

U EVN Croatia plin d.o.o. postoje dežurni djelatnici, koji preko dežurnog telefon (od 0:00 h- 24:00 h) zaprimaju sve dojave građana, interventnih službi, Centra 112 itd. Po zaprimanju dojave, dežurni djelatnici izlaze na teren i otklanjaju greške i kvarove na plinskom sustavu. Svi korisnici kao i sve hitne službe su upoznate s jedinstvenim tel. brojem za dojavu smetnjikvarova, 427-427.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Na dnevnoj osnovi se kontinuirano prate i evidentiraju sve prijave koje su zaprimljene od strane dežurne službe, kao i izvještaji dežurnih ekipa nakon otklanjanja grešaka i kvarova na plinskom sustavu. Sve prijave upućene dežurnoj službi se evidentiraju u pisanom obliku, isto kao i uzroci intervencije te način uklanjanja kvara. Svi djelatnici u dežurnoj službi se kontinuirano dodatno educiraju prema programu unutar EVN Croatia plin d.o.o i periodički obnavljaju svoje znanje.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Uspostava novih tehnologija.

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe plinom vezano za pouzdanost isporuke

NAPOMENA: Po potrebi dodati red/redove u tablicama

Za 2021. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolaže, može popuniti odgovarajuće tablice

a) Aktivnost: PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE

Redni broj	Podaci o prekidu isporuke				Broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina
	Datum	Vrijeme (od do)	Trajanje (h)	Vrsta (odabrati iz padajućeg izbornika)	
1.	u 2021. godini nije bilo prekida isporuke				
2.					
3.					
4.					
5.					
		UKUPNO	0,0		

b) Aktivnost: ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA

Redni broj	Podaci o ispitanoj dijelu sustava					Broj propusnih mjesta po km plinovoda
	Naziv dionice plinovoda	Datum ispitivanja	Tlačni razred (odabrati iz padajućeg izbornika)	Duljina ispitanih plinovoda (km)	Metoda otkrivanja isjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima	
1.	Hidraulička cjelina 6 (plinska mreža Dugopolja)	24 - 26.02.2021.	ST	12,05	uređajem za plinodetekciju	0
2.	Hidraulička cjelina 6 (plinska mreža Klisa)	11.03. i 12.03.2021.	ST	9,01	uređajem za plinodetekciju	0
3.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Solina)	24.03.,26.03. i 30.03.2021.	ST	4,26	uređajem za plinodetekciju	0
4.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža grada Splita)	24.03.-26.03., 30.03.,31.08.,02.09.2021.	ST	15,90	uređajem za plinodetekciju	0
5.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Dugopolja)	25.02.2021.	VT	3,47	uređajem za plinodetekciju	0
6.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Klisa)	11.03.2021.	VT	5,86	uređajem za plinodetekciju	0
7.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Solina)	11.03. i 23.03.2021.	VT	4,55	uređajem za plinodetekciju	0
8.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Splita)	24.03. i 30.03.2021.	VT	2,79	uređajem za plinodetekciju	0
9.	Hidraulička cjelina 1 (plinska mreža Zadar)	27.09.2021.	VT	4,50	uređajem za plinodetekciju	0
9.	Hidraulička cjelina 1 (plinska mreža Zadar)	14.01., 15.01. i 18.01.2021.	ST	22,90	uređajem za plinodetekciju	0
10.	Hidraulička cjelina 4 (plinska mreža Šibenik)	20.09.2021.	VT	6,95	uređajem za plinodetekciju	0
11.	Hidraulička cjelina 4 (plinska mreža Šibenik)	14.12.-16.12.2021.	ST	6,00	uređajem za plinodetekciju	0
12.	Hidraulička cjelina 2 (plinska mreža Biograd)	18.10.2020.	ST	4,00	uređajem za plinodetekciju	0
13.	Hidraulička cjelina 3 (plinska mreža Benkovac)	19.10.2020.	ST	4,50	uređajem za plinodetekciju	0
14.	Hidraulička cjelina 5 (plinska mreža Knin)	10.05.2021.	ST	5,00	uređajem za plinodetekciju	0
15.	Hidraulička cjelina 7 (plinska mreža Drniš)	11.05.2021.	ST	2,00	uređajem za plinodetekciju	0
16.						
				UKUPNO	113,74	

Ukupna duljina plinovoda u distribucijskom sustavu (km) na zadnji dan godine **144,00**

c) Aktivnost: ODORIZACIJA PLINA

Redni broj	Podaci o mjerenju koncentracije odoranata na specifičnoj točki				
	Naziv specifične točke	Datum mjerenja	Vrsta odoranta	Tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta	Utvrđena razina odoranata
1.	KP Župa Sv. Mihovila, Dugopolje	26.03.2021. / 26.09.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	17,4 / 17,9 mg/m ³
2.	KP Splendor, Klis	26.03.2021. / 26.09.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	16,1 / 24,4 mg/m ³
3.	Redukcijska stanica Split, Split	26.03.2021. / 26.09.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	10,3 / 10,8 mg/m ³
4.	KP KBC Split- Firule, Split	26.03.2021. / 26.09.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	11,1 / 10,9 mg/m ³
5.	KP Hotel Mondo, Kopljica 5, Split	26.03.2021. / 26.09.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	10,1 / 10,1 mg/m ³
6.	KP Bobis, Matoševa 5, Solin	26.03.2021. / 26.09.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	10,3 / 10,6 mg/m ³
7.	KP Bazen Poljud, VIII mediteranskih igara 21, Split	26.03.2021. / 26.09.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	10,6 / 10,1 mg/m ³
8.	KP Praonica rublja Turisthotel, Gaženička 4a, Zadar	15.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	18,3 mg/m ³
9.	KP DV Voštarnica, A. Petričić, Zadar	15.16.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	19,5 mg/m ³
10.	KP OB Poliklinika, Lj. Posavskog 7, Zadar	15.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	23,6 mg/m ³
11.	KP Sportski centar Višnjik, Zadar	15.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	23,6 mg/m ³
12.	KP Knauf, Uzdojbe bb, Knin	16.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	13,1 mg/m ³
13.	KP APN zgrade, B. Jelačića 25, Šibenik	16.06.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	19,7 mg/m ³
14.	KP Kralja Zvonimira 128, Šibenik	16.06.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	10,6 mg/m ³
15.	KP DV Vidici, Domovinskog rata 2g, Šibenik	16.06.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	21,0 mg/m ³
16.	KP Hotelsko naselje Solaris, Put Solarisa bb, Šibenik	16.06.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	20,4 mg/m ³
17.	KP APN zgrade, Glagoljaška 2a, Benkovac	15.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	25,6 mg/m ³
18.	KP DV Bubamara, Velebitska 3, Benkovac	15.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	25,1 mg/m ³
19.	KP Bogumil Jurišić, A.G. Matoša 2, Biograd n/m	15.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	19,7 mg/m ³
20.	KP Hotel Meuza, A. Šenoje 24, Biograd	15.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	17,3 mg/m ³
21.	KP Ugostiteljski obrt Kataluša, fra Line Pedišića 3, Biograd	15.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	19,2 mg/m ³
22.	KP Specijalna bolnica, Zadarska 62, Biograd n/m	15.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	14,1 mg/m ³
23.	KP Aluflexpack, S. Radića 65, Drniš	16.06.2021.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m ³	11,3 mg/m ³
Σ	23				

Popis svih specifičnih točaka na plinskom distribucijskom sustavu (redni broj, naziv, adresa):

1. KP Župa Sv. Mihovila, Don špira Vukovića 2, Dugopolje; 2. KP Splendor, Vjekoslava Paraća 3, Klis; 3. KP RS Split, Hercegovska ulica bb, Split; 4. KP KBC Split-Firule, Spindičeva 1, Split; 5. KP Hotel Mondo, Kopljica 5, Split; 6. KP Bobis, Matoševa 50, Solin; 7. KP Bazen Poljud, VIII mediteranskih igara 21, Split; 8. KP Borik, Matije Gupca 2a, Zadar; 9. KP Bolnica, N Š Zrinjskog, Zadar; 10. KP Turisthotel, Gaženička cesta 4a; 11. KP Knauf, Kosovo bb, Uzdojbe; 12. APN Šubičevac, Bana J. Jelačića 23; 13. Solaris, Hotel Solaris 86, Šibenik; 14. APN Benkovac, Glagoljaška 2a, Benkovac; 15. KP Dječji vrtić Bubamara, Velebitska 3, Benkovac; 16. KP Hotel Mezuza, A. Šenoje 24, Biograd n/m; 17. KP Hotel Bolero, I. Meštrovića 1, Biograd n/m; 18. KP Specijalna bolnica, Zadarska 62, Biograd n/m; 19. KP Aluflexpack, S. Radića 65, Drniš; 20. KP Matije Gupca 15, Zadar; 21. KP Gaženička cesta 15, Zadar; 22. KP OB Poliklinika, Lj. Posavskog 7, Zadar; 23. KP Dom za stare i nemoćne osobe, Grga Oštrića, Zadar; 24. KP Družba sestara franjevki, Blajburških žrtava 7, Šibenik; 25. KP Centar za socijalnu skrb, T. Ujevića 7, Benkovac

d) Aktivnost: HITNE INTERVENCIJE

Redni broj	Podaci o krajnjem kupcu ili trećoj strani				Podaci o hitnoj intervenciji				
	Ime i prezime/Naziv	Adresa	Broj telefona	E-mail	Razlog hitne intervencije	Datum	Vrijeme poziva (sat, minuta)	Vrijeme početka hitne intervencije (sat, minuta)	Vrijeme proteklo (broj minuta) između zaprimanja poziva i intervencije
1.	Željko Armanda	Vukovarska 34, 21204 Dugopolje (Koprivno)	098 927 2222		nema plina na trošilu	20.01.2021.	12:45	12:50	5
2.	Kongo d.o.o.	Nikole Tavelića 4, 21204 Dugopolje	098 293 401		nema plina na trošilu - blokirao gas stop ventil	03.05.2021.	8:30	8:35	5
3.	Podravka d.o.o.	Bana Josipa Jelačića 16, 21204 Dugopolje	099 665 2041		nema plina na trošilu - aktivacija EMV	13.07.2021.	16:40	16:50	10
4.	Ivica Jurenčić	Sv. Mihovila 13 B, 21204 Dugopolje	095 914 3017		nema plina na trošilu - blokada ventila ispred trošila	10.10.2021.	10:10	10:15	5
5.	KBC Split - bolnica Firule	Spinčićeva 1, 21000 Split	091 155 6199		nema plina na trošilu - neispravno trošilo	16.10.2021.	9:38	9:45	7
6.	Časne sestre Franjevke, Slavica Bezjak	Klare Žižić 6, 22000 Šibenik	098 926 9669		oglasio se alarm vatrodjave kojeg nije uzrokovao plin	12.10.2021.	7:55	8:15	80
7.	Lučka uprava Zadar	Gaženička bb, 23000 Zadar	099 468 6071		miris plina - lažna uzbuna	5.11.2021.	9:15	9:35	20
8.									
9.									
								UKUPNO	132

III. KVALITETA PLINA

1. Opis sustava za praćenje kvalitete plina i samostalno provedenih mjera za praćenje kvalitete plina, te prijedlog mjera za osiguranje kvalitete plina

a) Kontrola kvalitete plina

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Utvrđivanje kvalitete plina na ulazima u distribucijski sustav koji su ujedno i izlazi iz transportnog sustava, obveza je operatora transportnog sustava, a provodi se sukladno odredbama Mrežnih pravila transportnog sustava, pri čemu predstavnik operatora distribucijskog sustava ima pravo prisustvovati uzimanju uzorka, ukoliko se kvaliteta plina prati uzimanjem uzorka - Mrežna pravila plinskog distribucijskog sustava (NN 50/18, 88/19).
Objavljivanje rezultata kromatografske analize (web stranica EVN Croatia Plin d.o.o.) preuzete s mrežne stranice operatora transportnog sustava u skladu s rokovima prema Mrežnim pravila plinskog distribucijskog sustava (NN 50/18, 88/19).

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Preuzimanje podataka s procesnih plinskih kromatografa operatora transportnog sustava na svim ulazima u distribucijski sustav radi kvalitetnijeg praćenja kvalitete plina.

2. Prikupljeni podaci o prosječnoj donja ogrjevna vrijednost distribuiranog plina

	Hidraulička cjelina 1 - Zadar		Hidraulička cjelina 2 - Biograd na moru		Hidraulička cjelina 3 - Benkovac		Hidraulička cjelina 4 - Šibenik		Hidraulička cjelina 5 - Knin	
	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)
siječanj	35,79	9,9412	35,79	9,9412	35,79	9,9412	35,79	9,9412	35,79	9,9412
veljača	35,00	9,7211	35,00	9,7211	35,00	9,7211	35,00	9,7211	35,00	9,7211
ožujak	35,23	9,7867	35,23	9,7867	35,23	9,7867	35,23	9,7867	35,23	9,7867
travanj	36,34	10,0945	36,34	10,0945	36,34	10,0945	36,34	10,0945	36,34	10,0945
svibanj	35,15	9,7635	35,15	9,7635	35,15	9,7635	35,15	9,7635	35,15	9,7635
lipanj	34,98	9,7169	34,98	9,7169	34,98	9,7169	34,98	9,7169	34,98	9,7169
srpanj	35,42	9,8380	35,42	9,8380	35,42	9,8380	35,42	9,8380	35,42	9,8380
kolovoz	36,25	10,0687	36,25	10,0687	36,25	10,0687	36,25	10,0687	36,25	10,0687
rujan	35,41	9,8350	35,41	9,8350	35,41	9,8350	35,41	9,8350	35,41	9,8350
listopad	35,11	9,7525	35,11	9,7525	35,11	9,7525	35,11	9,7525	35,11	9,7525
studeni	35,20	9,7770	35,20	9,7770	35,20	9,7770	35,20	9,7770	35,20	9,7770
prosinac	35,27	9,7965	35,27	9,7965	35,27	9,7965	35,27	9,7965	35,27	9,7965
PROSJEK	35,43	9,8410	35,43	9,8410	35,43	9,8410	35,43	9,8410	35,43	9,8410

Napomena - tablicu popuniti prema hidrauličkim cjelinama na distribucijskom sustavu (po potrebi dodati još jednu tablicu)

	Hidraulička cjelina 6 - Split (Dugopolje)		Hidraulička cjelina 7 - Drniš		Hidraulička cjelina 8 - Split	
	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)	Prosječna Hds (MJ/m ³)	Prosječna Hds (kWh/m ³)
siječanj	35,62	9,8952	35,79	9,9412	35,62	9,8952
veljača	35,00	9,7211	35,00	9,7211	35,00	9,7211
ožujak	35,23	9,7867	35,23	9,7867	35,23	9,7867
travanj	36,34	10,0945	36,34	10,0945	36,34	10,0945
svibanj	35,15	9,7635	35,15	9,7635	35,15	9,7635
lipanj	34,98	9,7169	34,98	9,7169	34,98	9,7169
srpanj	35,42	9,8380	35,42	9,8380	35,42	9,8380
kolovoz	36,25	10,0687	36,25	10,0687	36,25	10,0687
rujan	35,41	9,8350	35,41	9,8350	35,41	9,8350
listopad	35,11	9,7525	35,11	9,7525	35,11	9,7525
studeni	35,20	9,7770	35,20	9,7770	35,20	9,7770
prosinac	35,28	9,8006	35,27	9,7965	35,27	9,7965
PROSJEK	35,41	9,8375	35,43	9,8410	35,41	9,8371

3. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu plina

NAPOMENA: Po potrebi dodati red/redove u tablicu

Za 2021. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolaže, može popuniti odgovarajuće tablice

Aktivnost: **KONTROLA KVALITETE PLINA**

Redni broj	Podaci o krajnjem kupcu koji je podnio prigovor			
	Ime i prezime/Naziv	Adresa	Broj telefona	E-mail
1.	U 2021. godini nije bilo nikakvih prigovora na kvalitetu plina.			
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

NAPOMENA: Pojedinih kupca navesti pod istim rednim brojem kao i odgovarajući prigovor koji je podnio

Redni broj	Podaci o prigovoru krajnjeg kupca/korisnika				
	Evidencijski broj ili oznaka	Datum zaprimanja	Datum rješenja (pismenog očitovanja)	Opravdanost prigovora	Razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina (za opravdane prigovore)
1.	U 2021. godini nije bilo nikakvih prigovora na kvalitetu plina.				
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					

IV. 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:

Svi zahtjevi za priključenje poslovnih korisnika i višestambenih objekata se evidentiraju sa jedinstvenim urudžbenim brojem dok se priključne kućanstava (obiteljske kuće) ostavaruje u direktnoj komunikaciji između korisnika i djelatnika EVN Croatia Plin d.o.o.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Uspostava elektroničke aplikacije za praćenje procesa priključenja.

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

Za 2021. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolože, može popuniti odgovarajuće tablice

Aktivnost: PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje na distribucijski sustav

21

Ukupan broj priključaka u koje je pušten plin

21