

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

1. Naziv energetske subjekta:

EVN Croatia Plin d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetske subjekta prema sudskom registru:

Vlado Mandić, Peter Zaruba

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Vlado Mandić

4. Broj telefona ili mobitela:

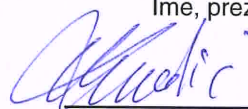
099/3067-224

5. E-mail adresa:

[vlado.mandic@evn.hr](mailto:vlado.mandic@evn.hr)**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**EVN Croatia Plin d.o.o.  
10 000 Zagreb M.P.

U Zagrebu, siječanj 2022.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:



Vlado Mandić

## 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 KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

0

Broj zaprimljenih prigovora i upitana 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 KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

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 STANDARDNA KVALITETE OPSKRBE	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	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)