

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetske subjekta:	EVN Croatia Plin d.o.o.
2. Odgovorna osoba energetske 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.**

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Vlado Mandić

U Zagrebu , dana 25.02.2021.

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 sa 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 uzorkovanaj 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-a (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 djelatnost 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 smetnji/kvarova, 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 2020. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolože, može popuniti odgovarajuće tablice

a) Aktivnost: PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE

Redni broj	Podaci o prekidu isporuke				
	Datum	Vrijeme (od _____ do _____)	Trajanje (h)	Vrsta (odabrati iz padajućeg izbornika)	Broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina
1.	22.10.2020.	10:40:00 do 13:30:00	2,8	Neplanirani	2
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
		UKUPNO	2,8		2

b) Aktivnost: ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA

Redni broj	Podaci o ispitanoj dijelu sustava					
	Naziv dionice plinovoda	Datum ispitivanja	Tlačni razred (odabrati iz padajućeg izbornika)	Duljina ispitanih plinovoda (km)	Metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima	Broj propusnih mjesta po km plinovoda
1.	Hidraulička cjelina 6 (plinska mreža Dugopolja)	16.03.2020.	ST	3,32	uređajem za plinodetekciju	0
2.	Hidraulička cjelina 6 (plinska mreža Klisa)	17-18.03.2020.	ST	7,38	uređajem za plinodetekciju	0
3.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Solina)	18.03.2020.	ST	2,58	uređajem za plinodetekciju	0
4.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža grada Splita)	24.03-26.03.2020.	ST	11,84	uređajem za plinodetekciju	0
5.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Dugopolja)	16.03.2020.	VT	3,32	uređajem za plinodetekciju	0
6.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Klisa)	17.03.2020.	VT	5,86	uređajem za plinodetekciju	0
7.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Solina)	18.03.2020.	VT	4,55	uređajem za plinodetekciju	0
8.	Hidraulička cjelina 8 (plinska mreža Splita)	24.03.2020.	VT	2,79	uređajem za plinodetekciju	0
9.	Hidraulička cjelina 1 (plinska mreža Zadar)	18.12.2020.	ST	10,50	uređajem za plinodetekciju	1
10.	Hidraulička cjelina 1 (plinska mreža Zadar)	16.12.2020.	VT	4,50	uređajem za plinodetekciju	0
11.	Hidraulička cjelina 2 (plinska mreža Biograd)	15.12.2020.	ST	8,10	uređajem za plinodetekciju	0
12.	Hidraulička cjelina 3 (plinska mreža Benkovac)	16.12.2020.	ST	8,13	uređajem za plinodetekciju	0
13.	Hidraulička cjelina 4 (plinska mreža Šibenik)	14.12.-16.12.2020.	ST	10,00	uređajem za plinodetekciju	0
14.	Hidraulička cjelina 4 (plinska mreža Šibenik)	15.12.2020.	VT	6,95	uređajem za plinodetekciju	0
15.	Hidraulička cjelina 5 (plinska mreža Knin)	17.12.2020.	ST	8,30	uređajem za plinodetekciju	0
16.	Hidraulička cjelina 7 (plinska mreža Drniš)	14.12.2020.	ST	3,99	uređajem za plinodetekciju	0
UKUPNO				102,11		

Ukupna duljina plinovoda u distribucijskom sustavu (km) na zadnji dan godine **130,90**

c) Aktivnost: ODORIZACIJA PLINA

Redni broj	Podaci o mjerenju koncentracije odoranta na specifičnoj točki				
	Naziv specifične točke	Datum mjerenja	Vrsta odoranta	Tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta	Utvrđena razina odoranta
1.	KP Župa Sv. Mihovila, Dugopolje	23.01.2020. / 16.12.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	18,1 / 11,4 mg/m3
2.	KP Splendor, Klis	23.01.2020./ 16.12.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	13,9 / 10,1 mg/m3
3.	KP Lintea, Solin	23.01.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,2 mg/m3
4.	Redukcijska stanica Split, Split	16.12.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,2 mg/m3
5.	KP Bobis, Split	16.12.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,1 mg/mg3
6.	KP KBC Split- Križine, Split	23.01.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,7 mg/mg3
7.	KP KBC Split- Firule, Split	23.01.2020. / 16.12.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	11,1 /10,6 mg/mg3
8.	KP Hotel Mondo	16.12.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,4 mg/mg3
9.	KP Matije Gupca 15, Zadar	11.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	16,3 mg/mg3
10.	KP Gaženica, Gaženička cesta 15, Zadar	11.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,1 mg/mg3
11.	KP OB Poliklinika, LJ.Posavskog 7, Zadar	11.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	21,0 mg/mg3
12.	KP Dom za stare i nemoćne, Grg Oštrića, Zadar	11.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	21,4 mg/mg3
13.	KP Knauf, Uzdojle bb, Knin	10.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	16,7 mg/mg3
14.	KP APN zgrade, B.Jelačića 25, Šibenik	10.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	11,9 mg/mg3
15.	KP Solaris, Put Solarisa bb, Šibenik	10.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,5 mg/mg3
16.	KP Družba sestara franjevki, Blajburških žrtava 7, Šibenik	10.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	11,5 mg/mg3
17.	KP APN zgrade, Glagoljaška 2a, Benkovac	09.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	24,0 mg/mg3
18.	KP DV Bubamara, Velebitska 3, Benkovac	09.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	18,5 mg/mg3
19.	KP Centar za soc. skrb, T.Ujevića 7, Benkovac	09.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	21,0 mg/mg3
20.	KP Bogumil Jurišić, A.G.Matoša 2, Biograd n/m	09.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,,1 mg/mg3
21.	KP Hotel Meuza, A.Šenoae 24, Biograd	09.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,0 mg/mg3
22.	KP Ugostiteljski obrt Katuša, fra Line Pedišića 3, Biograd	09.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,2 mg/mg3
23.	KP Specijalna bolnica, Zadarska 62, Biograd n/m	09.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	10,3 mg/mg3
24.	KP Aluflexpack, S. Radića 65, Drniš	10.11.2020.	THT ((tetrahydrothiophen)	10 mg/m3	19,5 mg/mg3
Σ	24				

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

1. KP Borik, Matije Gupca 2a, Zadar; 2. KP Bolnica, N.Š.Zrinjskog, Zadar; 3. KP Turisthotel, Gaženička cesta 4a; 4. KP Knauf, Kosovo bb, Uzdojle; 5. APN Šubičevac, Bana J. Jelačića 23; 6. Solaris, Hoteli Solaris 86, Šibenik; 7. APN Benkovac, Glagoljaška 2a, Benkovac; 8. KP Dječji vrtić Bubamara, Velebitska 3, Benkovac; 9. KP Hotel Meduza, A.Šenoae 24; 10. KP Hotel Bolero, I. Meštrovića 1; 11. KP Specijalna bolnica, Zadarska 62, Biograd n/m; 12. KP Aluflexpack, S.Radića 65, Drniš; 13. KP Splendor, Vjekoslava Paraća 3, Klis; 14. KP Lintea, Vranjčki put 12, Solin; 15. RS Split, Hercegovačka ulica bb, Split; 16. KP KBC Split-Firule, Spincičeva 1, Split; 17. KP Hotel Mondo, Kopolica 5, Split; 18. KP KBC Split-Križine, Šoltanska 1, Split; 19. KP Bobis, Matoševa 50, Solin; 20. KP Župa sv. Mihovila, Stepičeva 1, Dugopolje; 21. KP Matije Gupca 15, Zadar; 22. KP Gaženička cesta 15, Zadar; 23. KP OB Poliklinika, LJ.Posavskog 7, Zadar; 24. KP Dom za stare i nemoćne osobe, Grg Oštrića, Zadar; 25. KP Družba sestara franjevki, Blajburških žrtava 7, Šibenik; 26. 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.	Javna vatrogasna postrojba Split	Hercegovačka 18	193		miris plina-lažna uzbuna	22.01.2020.	11:00	11:05	5
2.	Damir Kolić	Megdan 64, Klis	099 3067 405		nestanak plina	31.01.2020.	12:55	13:10	15

3.	KBC Križine (g. Lanković Vlado)	Šoltanska 1, Split	091 155 6171		miris plina- lažna uzbuna	04.03.2020.	9:30	9:45	15
4.	Đoni Lemo (predstavnik stanara)	Šižgoričeva 3	099 3483 795		miris plina- lažna uzbuna	23.03.2020.	18:40	18:55	15
5.	Hotel Mondo (g. Silvano Bralić)	Kopilica 5, Split	099 339 3401		nestanak plina na trošilu	12.5.2020	12:45	12:50	5
6.	KBC Firule (g. Robert Šikić)	Spinčićeva1, Split	091 155 6199		miris plina oko MRS-a	30.10.2020	10:00	10:05	5
7.	Marko Zagorac	Biograd	099 546 7717		miris plina- lažna uzbuna; Marina Dalmacija, Biograd	17.03.2020.	12:25	12:45	20
8.	Toni Torbarina; Golemi	Benkovac	099 706 5891		oštećenje plinovoda- curenje plina, Šetalište kneza Branimira, Benkovac	22.10.2020.	10:40	11:15	35
9.	MUP Drniš	Drniš	022 348 139		miris plina- lažna uzbuna	27.10.2020.	20:50	21:15	25
UKUPNO									140

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	34,51	9,5860	34,55	9,5958	34,63	9,6205	34,36	9,5452	34,51	9,5860
veljača	33,75	9,3747	33,75	9,3747	33,75	9,3752	33,75	9,3747	33,75	9,3747
ožujak	33,89	9,4132	33,75	9,3750	34,39	9,5536	34,16	9,4896	33,98	9,4383
travanj	35,24	9,7891	35,24	9,7891	35,24	9,7891	35,24	9,7891	35,24	9,7891
svibanj	35,09	9,7468	35,09	9,7468	35,09	9,7468	35,09	9,7468	35,09	9,7468
lipanj	35,15	9,7643	35,15	9,7643	35,15	9,7643	35,15	9,7643	35,15	9,7643
srpanj	35,14	9,7610	35,14	9,7610	35,14	9,7610	35,14	9,7610	35,14	9,7610
kolovoz	35,11	9,7515	35,11	9,7515	35,11	9,7515	35,11	9,7515	35,11	9,7515
rujan	35,17	9,7708	35,17	9,7708	35,17	9,7708	35,17	9,7708	35,17	9,7708
listopad	35,01	9,7264	35,01	9,7264	35,01	9,7264	35,01	9,7264	35,01	9,7264
studenj	34,99	9,7196	34,99	9,7196	34,99	9,7196	34,99	9,7196	34,99	9,7196
prosinac	35,13	9,7585	34,79	9,6639	35,52	9,8671	35,28	9,8013	34,79	9,6639
PROSJEK	34,85	9,6802	34,81	9,6699	34,93	9,7038	34,87	9,6867	34,83	9,6744

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	34,63	9,6205	34,40	9,5555	34,63	9,6205
veljača	33,75	9,3752	33,75	9,3747	33,75	9,3752
ožujak	33,75	9,3751	34,07	9,4637	33,75	9,3751
travanj	33,85	9,4037	35,24	9,7891	33,85	9,4037
svibanj	35,09	9,7468	35,09	9,7468	35,09	9,7468
lipanj	35,15	9,7643	35,15	9,7643	35,15	9,7643
srpanj	35,14	9,7610	35,14	9,7610	35,14	9,7610
kolovoz	35,11	9,7515	35,11	9,7515	35,11	9,7515
rujan	35,17	9,7708	35,17	9,7708	35,17	9,7708
listopad	35,01	9,7264	35,01	9,7264	35,01	9,7264
studenj	34,99	9,7196	34,99	9,7196	34,99	9,7196
prosinac	34,96	9,7107	35,08	9,7447	34,96	9,7106
PROSJEK	34,72	9,6438	34,85	9,6807	34,72	9,6438

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

NAPOMENA: Po potrebi dodati red/redove u tablicu

Za 2020. 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 2020. godini nije bilo nikakvih prigovora na kvalitetu plina.			
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

NAPOMENA: Pojednog 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 2020. 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 priključnje kućanstava (obiteljske kuće) ostvaruje u direktnoj komunikaciji između korisnika i djelatnika EVN-a.

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 2020. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolaže, može popuniti odgovarajuće tablice

Aktivnost: PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje na distribucijski sustav

30

Ukupan broj priključaka u koje je pušten plin

30