

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

1. Naziv energetskog subjekta:

Ivaplin d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru:

Siniša Halaš

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Dean Božičević, Ksenija Benci

4. Broj telefona ili mobitela:

01 2831 270

5. E-mail adresa:

ivaplin@ivaplin.hr

**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE****IVAPLIN<sup>MP</sup> d.o.o.**IVANIĆ-GRAD  
Ulica Krešimira IV 10

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

direktor Siniša Halaš bacc. ing. aedif.

U Ivanić-Gradu, dana 28.2.2022.



## 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:

Ivapljin d.o.o. kao opskrbljivač plinom u svom poslovnom sustavu vodi evidenciju propisanih podataka, prati i ažurno rješava svaki prigovor ili upit postavljen od strane krajnjeg kupca vezano za kvalitetu pružene usluge i račune, koji se izdaju sa propisanom strukturom i sadržajem. Krajnji kupac upite i prigovore može uputiti usmeno na službene telefone objavljene na web stranici opskrbljivača [www.ivapljin.hr](http://www.ivapljin.hr), osobnim dolaskom na adresu sjedišta IVAPLIN d.o.o., Ulica Krešimira IV 10, Ivanić-Grad te pisanim putem poštom na adresu sjedišta ili na e-mail adresu [ivapljin@ivapljin.hr](mailto:ivapljin@ivapljin.hr). Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom sve važne informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju plina, obrasci, izvještaji te ostali propisani sadržaj objavljuju se na web stranici opskrbljivača te se svakom krajnjem kupcu jednom godišnje na kućnu adresu dostavljaju propisani godišnji izvještaji o isporuci plina.

## SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Ivapljin d.o.o. kontinuirano prati i unapređuje razinu kvalitete pružanja usluge krajnjim kupcima, posebno kroz mjeru edukacije zaposlenika.

## PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Unapređenje informatičkog sustava i informatičke opreme, nadogradnja web stranice opskrbljivača te daljnja edukacija zaposlenika.

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

*Ze 2014. 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	#DIV/0!

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	35
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	35
Udio prema općem standardu	100,0%

R.br.	ZAHTEJEV 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 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)