

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskeg subjekta:

Ivaplin d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

Dario Ferenčaba

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Dean Božičević

4. Broj telefona ili mobitela:

01 2831 270

5. E-mail adresa:

ivaplin@ivaplin.hr**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE****IVAPLIN d.o.o.**IVANIĆ-GRAD
Ulica Krešimira IV 10

U Ivanić-Gradu, dana 21.2.2019.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

direktor Dario Ferenčaba dipl. ing. stroj.

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: Ivaplin d.o.o. kao opskrbljivač u obvezi javne usluge opskrbe 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.ivaplin.hr, osobnim dolaskom na adresu sjedišta IVAPLIN d.o.o., Moslavačka 13, Ivanić-Grad te pisanim putem poštom na adresu sjedišta ili na e-mail adresu ivaplin@ivaplin.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:

Ivaplin 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

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

#DIJ/0!

Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA KOJI KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

17

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

17

Udio prema općem standardu

100,0%