

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

1. Naziv energetskog subjekta:

Ivaplin d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskog 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****1 IVAPLIN d.o.o.**IVANIĆ-GRAD  
Ulica Krešimira IV 10

U Ivanić-Gradu, dana 17.2.2020.

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 ispostavljene 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](http://www.ivaplin.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 [ivaplin@ivaplin.hr](mailto: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

## 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

#DI./01

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

21

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

21

Udio prema općem standardu

100,0%