

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetske subjekta:

GEN-I Hrvatska d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetske subjekta prema sudskom registru:

Dr. Dejan Paravan

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Dejan Sudar

4. Broj telefona ili mobitela:

01/638-7379

5. E-mail adresa:

dejan.sudar@gen-i.hr**POPIS PRILOGA:****II.** KVALITETA USLUGE

M.P.

gen-i 01
GEN-I Hrvatska d.o.o.
Radnička cesta 54, 10000 Zagreb, Hrvatska

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U Zagrebu, 24.02.2021.

Dr. Dejan Paravan, član uprave

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: Sustav za praćenje kvalitete opskrbe plinom provodi se unutar Odjela Operativnih poslova. Sve reklamacije primaju se u pisanom obliku poštom, telefaksom ili elektroničkom poštom i to na adrese navedene na Ugovoru ili na internetskoj stranici opskrbljivača, osim kada je u Ugovoru ili Ugovornim uvjetima naznačeno da se obavijest, odnosno druga komunikacija dostavlja preporučenom pošiljkom ili na drugi način.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE: Kontinuirana analiza svih operativnih postupaka kao i detaljna analiza svih reklamacija u svrhu poboljšanja kvalitete opskrbe i smanjenja broja reklamacija kupaca. Kontinuirana komunikacija s nadležnim Operatorima distribucijskog sustava.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE: Upoznavanje kupaca s mjerama sigurnosti i učinkovitosti korištenja plina, načina obračuna plina, pravima i obvezama krajnjih kupaca koji proizlaze iz Ugovora o opskrbi plinom.

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: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

5

Broj zaprimljenih prigovora i upita na koja je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana

5

Udio prema općem standardu

100.0%

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

4

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

4

Udio prema općem standardu

100.0%

