

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskeg subjekta:

GEN-I ZAGREB d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

dr.Dejan Paravan

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Tomislav Bunjevac

4. Broj telefona ili mobitela:

091 3083 091

5. E-mail adresa:

tomislav.bunjevac@gen-i.eu**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE** 05GEN-I Zagreb d.o.o.
Radnička cesta 54, 10000 Zagreb, Hrvatska

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U Zagrebu , dana 29.2.2016


DR. DEJAN PARAVAN

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 i brojeve telefaksa 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. Nakon zaprimanja reklamacija se detaljno ispituje te se rješava u zakonskom roku od 15 dana, a na reklamaciju se odgovara pisanim putem. Sve zaprimljene reklamacije nakon rješavanja spremaju se u arhivu reklamacija.

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

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE: Osiguravanje informatičke opremljenosti svih tržišnih sudionika u svrhu brže, jednostavnije i pouzdanije razmjene svih podataka u procesu opskrbe krajnjeg kupca. Upoznavanje kupaca s mjerama sigurnosti i učinkovitosti korištenja plina, načina obračuna plina, pravima i obvezama krajnjih kupaca koje proizlaze iz Ugovora o opskrbi plinom.

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

Za 2014. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolože, može popuniti odgovarajuće tablice

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

1

Broj zaprimljenih prigovora i upitana na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana

1

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

1

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

1

Udio prema općem standardu

100,0%