

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskeg subjekta:

PRVO PLINARSKO DRUŠTVO d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

ANTONIJA GLAVAŠ
IVANA IVANČIĆ

3. Ime i prezime kontakt osobe:

ROBERT ŠKRIPIC

4. Broj telefona ili mobitela:

091/450-2505

5. E-mail adresa:


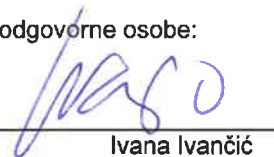
robert.skripic@ppd.hr**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**

Prvo plinarsko društvo d.o.o.

M.P.
Gospodarska zona 13,
32000 Vukovar
OIB 58292277611 7

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U Vukovaru, dana 27.01.2020.


Antonija Glavaš
Ivana Ivančić

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:**

PPD d.o.o. kao opskrbljivač sustavno održava kvalitetu usluga, prati pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe te vodi evidenciju propisanih podataka. Poslovni partneri imaju sve mogućnosti propisane zakonom za provjeru kvalitete plina i za prijavu eventualnih reklamacija. Djelatnik (operator) PPD-a je dužan posvetiti se u najkraćem roku odgovoru na upite poslovnih partnera i rješavanje problema i reklamacija. Ukoliko se radi o kompleksnijim problemima, osoba zadužena za rješavanje reklamacija konzultira se sa nadređenim. Reklamacije se odmah po prijavi evidentiraju u sustavu i prate do rješavanja.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Svi djelatnici koji su u interakciji sa poslovnim partnerima dužni su samostalno i po potrebi timski u najkraćem roku odgovoriti na upite i reklamacije poslovnih partnera. Kroz kontakte i obilaskе terena prodajni tim radi na stalnoj edukaciji i istraživanju potreba poslovnih partnera.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Stalna edukacija djelatnika i poslovnih partnera na svim razinama (praćenje legislative, seminari, informiranje stranaka) o elementima kvalitete opskrbe.

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

0,0%

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

5

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

5

Udio prema općem standardu

100,0%

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDNA 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)