

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskeg subjekta:

GEN-I Hrvatska d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

Dr. Igor Koprivnikar

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Slaven Barišić

4. Broj telefona ili mobitela:

01 638 7373

5. E-mail adresa:

slaven.baristic@gen-i.hr

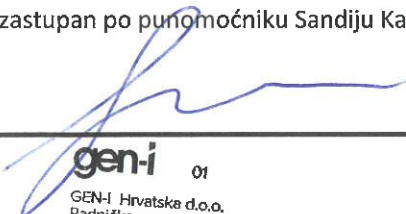
POPIS PRILOGA:

II. KVALITETA USLUGE

M.P.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U Zagrebu, 28.02.2023.

Dr. Igor Koprivnikar, direktor
zastupan po punomoćniku Sandiju Kavaliču
gen-i 01
GEN-I Hrvatska d.o.o.
Radnička cesta 54, 10000 Zagreb, Hrvatska

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 2022. 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

2

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

2

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

2

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

2

Udio prema općem standardu

100,0%