

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Naziv energetskog subjekta:                                  | RWE Plin d.o.o.  |
| 2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru: | Zoran Miliša/Juraj Drahovsky   |
| 3. Ime i prezime kontakt osobe:                                 | Stanislava Svatoš  |
| 4. Broj telefona ili mobitela:                                  | 01 6427-223  |
| 5. E-mail adresa:   | <a href="mailto:stanislava.svatos@rwe.com">stanislava.svatos@rwe.com</a> |

**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE****RWE**

The energy to lead

M.P.  
RWE Plin d.o.o.Capraška ulica 6  
10000 Zagreb

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Zoran Miliša

Juraj Drahovsky

U Zagrebu ,dana 01.03.2017.

## 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:** Krajnjim kupcima RWE Plin d.o.o. omogućava pristup informacijama putem besplatnog telefona centra za podršku korisnicima 0800 8777, ponedjeljak-petak od 08:00 do 20:00 sati, subotom od 08:18 sati, objavom na web stranici opskrbljivača www.rwe.hr, pismenim putem na adresu Capraška 6, 10 000 Zagreb ili na e mail adresu info@rwe.hr te osobno u službenim prostorijama opskrbljivača radnim danom od 08:00 do 16:00 sati. Sukladno članku 22. stavak 6. Općih uvjeta opskrbe plinom opskrbljivač jednom godišnje šalje krajnjim kupcima na kućnu adresu informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju plina. Pismeni prigovori na kvalitetu opskrbe i/ili sadržaj računa, krajnji kupac može uputiti opskrbljivaču pismenim putem na adresu Capraška 6, 10 000 Zagreb ili elektroničkom poštom na e mail adresu info@rwe.hr

**SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:** RWE Plin d.o.o. je uvođenjem telefonskih anketa o zadovoljstvu krajnjih kupaca započeo praćenje razine kvalitete pruženih usluga te na temelju rezultata provode se mjere unapređenja razine kvalitete pružanja usluga krajnjim kupcima. Edukacija zaposlenika kao mjera povećanja kvalitete usluge raznim internim i eksternim radionicama, seminarima i sl.

**PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:** Nadogradnja web stranice opskrbljivača. Unapređenje informatičkog sustava i informatičke opreme. Daljnja edukacija zaposlenika. Proaktivna suradnja s HERA-om na unapređenju Općih uvjeta opskrbe plinom i Mrežnih pravila plinskog distribucijskog sustava s obzirom da je većina prigovora i svi zahtjevi za ispravak računa posljedica mjesečnih očitavanja/neočitavanja od strane operatora distribucijskog sustava.

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

Za 2015. 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	543
--	-----

Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana	543
--	-----

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	78
--	----

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	78
--	----

Udio prema općem standardu	100.0%
----------------------------	--------