

## 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](http://www.rwe.hr), pismenim putem na adresu Capraška 6, 10 000 Zagreb ili na e mail adresu [info@rwe.hr](mailto: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](mailto: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.