

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskog subjekta:

MVM CEEnergy Croatia d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru:

Marjan Vugrinec, Péter Bártfai

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Jasmina Čiković Vugrinec

4. Broj telefona ili mobitela:

099 202 7300

5. E-mail adresa:

jasmina.cikovic-vugrinec@ceenergy.hr**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**

M.P.

MVM CEEnergy Croatia d.o.o.
Zagreb
OIB: 13711462122

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U Zagrebu, 28.2.2022.

Marjan Vugrinec, Péter Bártfai



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:

MVM CEnergy Croatia d.o.o. svojim kupcima plina osigurava potrebne informacije na <https://ceenergy.hr/> te u skladu sa zakonskom regulativom jednom godišnje šalje propisane podatke o potrošnji plina, kao i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju prirodnog plina. Podnošenje prigovora/reklamacija omogućeno je putem elektroničke pošte info@ceenergy.hr te putem web obrasca za prigovor.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

S ciljem pružanja što kvalitetnije usluge opskrbe plinom, potrebno je konstantno ulagati u informatičku podršku poslovnim procesima te raditi na daljnjoj edukaciji kako djelatnika tako i kupaca.

Prilikom uvođenja ili izmjena zakona i drugih zakonskih i podzakonskih akata i propisa, preporučuje se organiziranje radionica od strane državnih institucija u svrhu edukacije opskrbljivača i operatora distribucijskog sustava s ciljem boljeg razumijevanja zakonskih regulativa i podzakonskih akata.

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 na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana

0

Udio prema općem standardu

#DIV/0!

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

0

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

0

Udio prema općem standardu

#DIV/0!

R.br.	ZAHTEJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA 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)