

**HRVATSKA ENERGETSKA  
REGULATORNA AGENCIJA**  
Ulica grada Vukovara 14  
10000 ZAGREB

Vukovar, 28.01.2021.

**PREDMET: Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom**

-Dostavlja se-

Poštovani,

Sukladno članku 47. Općih uvjeta opskrbe plinom ("Narodne novine", broj 50/2018), na temelju prikupljenih podatka o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe, dostavljamo Vam prikupljene podatke za 2021. godinu koji se odnosi na djelatnost opskrbe plina.

U prilogu Vam dostavljamo ispunjene i ovjerene tablice.

S poštovanjem,

Tomislav Đaković

OIB 58292277611 | Matični broj 1567594 | MBS 030070559 | Nadležni sud: Trgovački sud u Osijeku  
Uprava: Pavao Vujnovac, Antonija Glavaš, Ivana Ivančić | Temeljni kapital 15.474.600,00 kn

IBAN	Banka	SWIFT	ADRESA BANKE
HR0223400091100236176	PRIVREDNA BANKA ZAGREB d.d.	PBZGHR2X	Radnička ulica 50, 10 000 Zagreb
HR6224020061100599130	ERSTE&STEIERMARKISCHE BANK d.d.	ESBCHR22	Jadranski trg 3A, 51 000 Rijeka
HR8123600001102260934	ZAGREBAČKA BANKA d.d.	ZABHR2X	Trg bana Josipa Jelačića 10, 10 000 Zagreb
HR0424070001100515033	OTP BANKA d.d.	OTPVHR2X	Ul. Domovinskog rata 61, 21 000 Split
HR1323900011100902689	HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d.	HPBZHR2X	Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb
HR2325000091102160497	ADDIKO BANK d.d.	HAABHR22	Slavonska Avenija 6, 10 000 Zagreb
HR3124920081100042430	IMEX BANKA d.d.	IMXXHR22	Tolstojeva 6, 21 000 Split
HR7125030071100075059	SBERBANK d.d.	VBCRHR22	Varšavska 9, 10 000 Zagreb
HR8724840081135224024	RAIFFEISEN BANK AUSTRIA d.d.	RZBHR2X	Magazinska cesta 69, 10 000 Zagreb

## 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 (operater) 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

10

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

10

Udio prema općem standardu

100,0%

## I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

- |   |  |
|---|--|
| 1. Naziv energetskog subjekta:                                  | PRVO PLINARSKO DRUŠTVO d.o.o.  |
| 2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru: | ANTONIJA GLAVAŠ<br>IVANA IVANČIĆ                                       |
| 3. Ime i prezime kontakt osobe:                                 | TOMISLAV ĐAKOVIĆ   |
| 4. Broj telefona ili mobitela:                                  | 091/450-2484   |
| 5. E-mail adresa:   | <a href="mailto:tomislav.djakovic@ppd.hr">tomislav.djakovic@ppd.hr</a> |


## POPIS PRILOGA:

## II. KVALITETA USLUGE

M.P.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U Vukovaru, dana 28.01.2022.

  
Antonija Glavaš  
Ivana Ivančić

Prvo plinarsko društvo d.o.o.

Gospodarska zona 13,  
32000 Vukovar  
OIB 58292277611

4