

**HRVATSKA ENERGETSKA  
REGULATORNA AGENCIJA**

**10000 ZAGREB  
ULICA GRADA VUKOVARA 14**

**Brod-plin d.o.o.**

Trg pobjede 5, 35000 Slavonski Brod

OIB: 93572453653

IBAN: HR5123600001102352945

035 405 700 info@brod-plin.hr

www.brod-plin.hr



EN ISO 9001 : 2015



EN ISO 50001 : 2018

Ur.broj: DB/TC/0447  
Slavonski Brod, 14.03.2022.g.

**PREDMET: Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2021.g.**  
- dostava podataka, daje se

**Poštovani,**

Temeljem članka 47. Općih uvjeta opskrbe plinom, u prilogu dopisa dostavljamo Vam podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe plinom za 2021.godinu.

S poštovanjem,

Uprava

Dalibor Bukvić, dipl.ing.stroj., direktor

**Brod-plin** d.o.o.  
TRG POBJEDE 5, SLAV. BROD

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

1. Naziv energetskog subjekta:

BROD-PLIN d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru:

Dalibor Bukvić, dipl.ing.stroj.

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Tomislav Cindrić

4. Broj telefona ili mobitela:

035 405 719

5. E-mail adresa:

tcindric@brod-plin.hr

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

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Dalibor Bukvić, dipl.ing.stroj.

U Slavonskom Brodu, dana 07.03.2022.

## 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:

Brod-plin d.o.o. kao opskrbljivač redovito održava kvalitetu usluga, prati pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe vodi evidenciju propisanih podataka. Naši poslovni partneri imaju sve mogućnosti propisane zakonom za provjeru kvalitete plina i za prijavu eventualnih reklamacija. Djelatnik Brod-plina d.o.o. zadužen za rješavanje reklamacija dužan je u najkraćem roku odgovoriti na upite i reklamacije. Ukoliko se radi o složenijem problemu, konzultira se sa nadređenim. Ukoliko kupac nije zadovoljan s odgovorom, reklamaciju može uputiti Povjerenstvu za reklamacije potrošača, u čijem sastvu se nalazi i predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Najčešći razlog prigovora/reklamacije je pogrešno očitavanje plinomjera. Sve reklamacije se evidentiraju i prate do rješavanja istih. Također jednom godišnje u skladu sa zakonskom regulativom jednom godišnje šalje propisane podatke o potrošnji plina, kao i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju prirodnog plina. Plaćanje računa bez provizije omogućava na dvije lokacije Gradske blagajne.

## SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Svi djelatnici koji su u kontaktu sa kupcima i poslovnim partnerima educirani su da samostalno ili po potrebi timski u najkraćem roku odgovore na upite ili reklamacije. Na svakom računu istaknuti su telefonski brojevi i e-mail adrese na koje mogu izvršiti reklamaciju. Također na našoj web stranici [www.brod-plin.hr](http://www.brod-plin.hr) postoji istaknuti kontakti i sve potrebne obavijesti kupcima. Također Brod-plin omogućuje svojimkupcima plina i obračunu otplatu dugavanja.

## PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Provodimo stalnu i potrebnu edukaciju djelatnika i poslovnih partnera putem seminara ili informativnih sastanka.

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

## Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI KUPUJE PLIN NA SLOBODNOM TRŽIŠTU

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

15

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

15

Udio prema općem standardu

100,0%

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

26

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

26

Udio prema općem standardu

100,0%