

Samobor, 4.2.2022.

REPUBLIKA HRVATSKA  
HRVATSKA ENERGETSKA  
REGULATORNA AGENCIJA  
Ulica grada Vukovara 14  
10000 Zagreb

## GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2021 GODINU

Izvješće je izrađeno u skladu s člankom 68. stavkom 5. Zakona tržištu plina i člankom 47 stavkom 3. Općih uvjeta opskrbe plinom.

### 1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Osnovni elementi sustava kojima pratimo kvalitetu opskrbe plinom su sljedeći:

- Pozivni centar za prihvatanje telefonskih poziva, telefaksa i elektroničke pošte
- Koordinacija rada interventne ekipe na terenu

### 2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Maksimalni rok za ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca (10 radnih dana)	Ostvareni broj radnih dana za sve ispravke računa bio je unutar garantiranog standarda	Ukupno ispravljenih računa za opskrbu plinom u 2021 g:  <b>86</b>
PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE PLINA NAKON PODMIRIVANJA OBVEZA	Maksimalni rok za podnošenje zahtjeva operatoru distribucijskog sustava za ponovnu uspostavu isporuke plina (1 radni dan)	Ostvareni broj radnih dana od dana podmirivanja obveza do podnošenja zahtjeva operatoru distribucijskog sustava bio je unutar garantiranog standarda	Ukupno ponovnih uspostava isporuke plina nakon podmirivanja obveza u 2021 g.  <b>39</b>

### 3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Implementiranje novih metoda naprednih mjera u svrhu što efikasnijeg praćenja trendova potrošnje plina i informiranje krajnjih kupaca o istome.


### 4. Prijedlog mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Uvođenje dodatnih mjera u cilju skraćivanja vremena ponovne uspostave isporuke plina nakon podmirivanja obveza.

ENERGO METAN d.o.o.

Direktor

Antun Oklopčić, dipl. ing. stroj.



društvo s ograničenom odgovornošću za  
distribuciju plina i opskrbu plinom  
Ulica Vlade Gotovca 2, 10430 Samobor