

Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2017. godinu

sukladno odredbama članka 43. stavka 3. i stavka 4. i članka 45. stavka 7. Općih uvjeta opskrbe plinom (Narodne Novine 158/2013 i 74/2017).

Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Tvrtka OMV Gas Marketing & Trading d.o.o. (od 2. siječnja 2018. OMV Gas Marketing & Trading d.o.o. u likvidaciji) prati kvalitetu opskrbe plinom kroz izravan kontakt sa svojim kupcima. Sastavni dio Ugovora o opskrbi plinom su podaci o kontakt osobama posebno za ugovorna pitanja, odnosno za operativna pitanja, koje su dostupne u režimu 24/7 (24 sata dnevno 7 dana u tjednu) odgovarajućim kontakt osobama koje su za navedena pitanja određene od strane kupca.

Za praćenje općih standarda kvalitete opskrbe, odnosno garantiranih standarda kvalitete opskrbe plinom koristi se baza podataka u programu MS Excel.

Podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

U razdoblju od 1. siječnja do 31. prosinca 2017. godine nije primljen niti jedan prigovor/upit krajnjeg kupca niti zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (a koji spadaju u opće standarde kvalitete opskrbe plinom za opskrblijače plinom).

Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Tvrtka OMV Gas Marketing & Trading d.o.o. (od 2. siječnja 2018. OMV Gas Marketing & Trading d.o.o. u likvidaciji) sa svoje strane inicira periodične sastanke sa svojim kupcima u cilju detaljnog pojašnjenja svih elemenata računa za opskrbu plinom (obavezno kod prvog računa) i pružanja svih dodatnih potrebnih informacija odnosno odgovaranja na pitanja kupaca.

Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Postojeći sustav komunikacije i raspoloživosti kupcima u režimu 24/7 se pokazao učinkovitim i dobro prihvaćenim od strane kupaca, te stoga u ovom času nisu razmatrane dodatne mjere. Ipak, tvrtka OMV Gas Marketing & Trading d.o.o. u likvidaciji će uzeti u obzir i svaki prijedlog svojih kupaca vezan uz daljnje poboljšanje kvalitete opskrbe plinom.

OMV Gas Marketing & Trading d.o.o.
za opskrbu plinom u likvidaciji