

Tablica 1. Praćenje općih standarda kvalitete opskrbe

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	POTICAJNA MJERA	KRITERIJ USKLADE- NOSTI	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina)
2	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	Minimalni dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost jednom godišnje (<i>VT plinovodi 100%, ST plinovodi 50%, NT plinovodi 25%</i>)	Udio duljine ispitanih plinovoda prema općem standardu u ukupnoj duljini plinovoda.	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	80%	Za svako ispitivanje plinskog sustava prate se podaci o ispitanom dijelu sustava (naziv dionice plinovoda, datum ispitivanja, tlačni razred, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima, broj propusnih mjesta po km plinovoda)
3	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	ODORIZACIJA PLINA	Minimalni broj mjerenja koncentracije odoranta na specifičnim točkama plinskog distribucijskog sustava (<i>po jednom u razdoblju 1. listopada - 31. ožujak, te u razdoblju 1. travanj - 30. rujan</i>)	Udio broja specifičnih točaka na kojima je obavljeno mjerenje koncentracije odoranta prema općem standardu u ukupnom broju specifičnih točaka plinskog distribucijskog sustava	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	90%	Za svako mjerenje koncentracije odoranta na specifičnoj točki prate se podaci (naziv specifične točke, datum mjerenja, vrsta odoranta, tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta, utvrđena razina odoranta), te popis svih specifičnih točaka na plinskom distribucijskom sustavu
4	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	HITNE INTERVENCIJE	Maksimalno vrijeme intervencije od zaprimanja poziva od krajnjeg kupca ili treće strane (<i>90 minuta</i>)	Udio broja hitnih intervencija prema općem standardu u odnosu na ukupan broj hitnih intervencija	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	90%	Za svaku hitnu intervenciju prate se podaci o krajnjem kupcu ili treće strane (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i hitnoj intervenciji (razlog intervencije, vrijeme poziva, vrijeme hitne intervencije, broj minuta između zaprimanja poziva i intervencije)
5	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina)

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	POTICAJNA MJERA	KRITERIJ USKLAĐE- NOSTI	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
6	POUZDANOST ISPORUKE	ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI TRANSPORTNOG SUSTAVA	Dio sustava koji je potrebno ispitati na nepropusnost minimalno jednom godišnje (100% plinovoda)	Udio duljine ispitanih plinovoda prema općem standardu u ukupnoj duljini plinovoda.	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina	80%	Za svako ispitivanje plinskog sustava prate se podaci o ispitanom dijelu sustava (naziv dionice plinovoda, datum ispitivanja, stupanj ugroženosti, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima, broj propusnih mjesta po km plinovoda)
7	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR SUSTAVA SKLADIŠTA PLINA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina)
8	POUZDANOST ISPORUKE	PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE	Ukupno trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka (*)	Trajanje svih prekida isporuke plina u odnosu na broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka	OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN	NE (informacija o kvaliteti usluge)	N/P	Za svaki prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datum i vrijeme, trajanje u satima, vrsta (planirani, neplanirani), broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina)
9	KVALITETA USLUGE	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Učinkovitost priključenja krajnjeg kupca na sustav, s obzirom na broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje (*)	Udio priključaka u koje je pušten plin u odnosu na ukupan broj zaprimljenih potpunih zahtjeva za priključenje	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	Prate se podaci o ukupnom broju zaprimljenih zahtjeva za priključenje i ukupnom broju priključaka u koje je pušten plin
10	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe (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	OPSKRBLJIVAČ U OBVEZI JAVNE USLUGE	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu	90%	Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
11	KVALITETA USLUGE	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa isporučeni plin (unutar 10 radnih dana)	Udio ispravljenih računa za isporučeni plin prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	OPSKRBLJIVAČ U OBVEZI JAVNE USLUGE	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu	90%	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 ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	POTICAJNA MJERA	KRITERIJ USKLAĐE- NOSTI	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
12	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (<i>najviše 10 radnih dana</i>)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprmljenih prigovora ili upita	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	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)
13	KVALITETA USLUGE	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (<i>unutar 10 radnih dana</i>)	Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	NE (informacija o kvaliteti usluge)	80%	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)
14	KVALITETA PLINA	KONTROLA KVALITETE PLINA	Nesukladnost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina (<i>najviše 1 slučaj na 1000 krajnjih kupaca</i>)	Broj opravdanih prigovora na kvalitetu plina izvan općeg standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za distribuciju plina	90%	Za svaki prigovor prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum rješenja, podatak o opravdanosti prigovora na kvalitetu plina, razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina)
15	KVALITETA PLINA	KONTROLA KVALITETE PLINA	Nesukladnost parametara kvalitete plina sa standardnom kvalitetom plina (<i>najviše 3 slučaja</i>)	Broj opravdanih prigovora na kvalitetu plina izvan općeg standarda	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	propisuje se Metodologijom utvrđivanja iznosa tarifnih stavki za transport plina	90%	Za svaki prigovor prate se podaci o krajnjem kupcu i operatoru povezanog sustava (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum rješenja, podatak o opravdanosti prigovora na kvalitetu plina, razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina)

NAPOMENA: vrijednost standarda (*) i kriterij usklađenosti utvrditi će se nakon prikupljanja i analize pokazatelja kvalitete opskrbe