

Tablica 2. Praćenje garantiranih standarda kvalitete opskrbe

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora distribucijskog sustava, te u lokalnom glasilu i/ili lokalnom radiju <i>(najmanje 10 radnih dana prije početka prekida isporuke)</i>	Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina
2	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Potvrda planiranog prekida na mrežnoj stranici operatora distribucijskog sustava, u lokalnom glasilu i/ili lokalnom radiju <i>(najmanje 24 sati prije planiranog prekida isporuke)</i>	Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/satu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o potvrdi prekida (datum, vrijeme i način objave potvrde prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida), podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina
3	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom trajanju prekida isporuke plina <i>(ostvoreni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida)</i>	Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (lokaciji, datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
4	POUZDANOST ISPORUKE	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava i putem elektronske pošte korisniku transportnog sustava, operatoru povezanog sustava, proizvođaču prirodnog plina i krajnjem kupcu priključenom na transportni sustav na koje planirani prekid isporuke ima utjecaj <i>(najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke plina)</i>	Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina
5	POUZDANOST ISPORUKE	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Potvrda planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora transportnog sustava i putem elektronske pošte korisniku transportnog sustava, operatoru povezanog sustava, proizvođaču prirodnog plina i krajnjem kupcu priključenom na transportni sustav na koje planirani prekid isporuke ima utjecaj <i>(najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke)</i>	Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/satu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o potvrdi prekida (datum, vrijeme i način objave potvrde prekida), podaci o planiranom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida), podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj krajnjih kupaca na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
6	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom prekidu isporuke plina (<i>ostvareni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida</i>)	Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TRANSPORTNOG SUSTAVA	krajnji kupac na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (lokaciji, datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda
7	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici terminala za ukapljeni prirodni plin i putem elektronske pošte korisniku terminala i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke plina</i>)	Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina
8	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici terminala za ukapljeni prirodni plin i putem elektronske pošte korisniku terminala i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke</i>)	Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/satu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (datum, vrijeme početka i trajanje prekida), ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
9	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom prekidu isporuke plina (<i>ostvareni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida</i>)	Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR TERMINALA ZA UKAPLJENI PRIRODNI PLIN	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda
10	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	NAJAVA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Obavijest o najavi planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora mjesta za opskrbu UPP-om i /ili SPP-om i putem elektronske pošte korisniku mjesta za opskrbu SPP-om i/ili UPP- om i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 42 dana prije početka prekida isporuke plina</i>)	Ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR MJESTA ZA OPSKRBU UPP-om i/ili SPP-om	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj korisnika na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj dana između dana objavljivanja najave planiranog prekida isporuke plina i dana planiranog prekida isporuke plina
11	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	POTVRDA PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Potvrda planiranog prekida isporuke plina na mrežnoj stranici operatora mjesta za opskrbu UPP-om i /ili SPP-om i putem elektronske pošte korisniku mjesta za opskrbu SPP-om i/ili UPP- om i operatoru povezanog sustava (<i>najmanje 48 sati prije planiranog prekida isporuke</i>)	Ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR MJESTA ZA OPSKRBU UPP-om i/ili SPP-om	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/satu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o najavi prekida (datum i način objave najave prekida), podaci o planiranom prekidu (broj korisnika na koje bi prekid mogao imati utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje planiranog prekida) i podaci o ostvarenom prekidu (lokacija, broj korisnika na koje je prekid imao utjecaj, datum, vrijeme početka i trajanje prekida) i ostvareni broj sati između potvrđivanja planiranog prekida isporuke plina i planiranog prekida isporuke plina

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
12	<i>POUZDANOST ISPORUKE</i>	PONOVNA USPOSTAVA ISPORUKE NAKON PLANIRANOG PREKIDA ISPORUKE PLINA	Trajanje prekida isporuke plina prema planiranom prekidu isporuke plina (<i>ostvareni broj dana prekida mora biti manji ili jednak broju dana planiranog prekida</i>)	Razlika između ostvarenog trajanja i planiranog trajanja prekida isporuke plina unutar garantiranog standarda	OPERATOR MJESTA ZA OPSKRBU UPP-om i/ili SPP-om	korisnik na kojega je događaj imao utjecaj	0 kuna/danu	Za svaki planirani prekid isporuke plina prate se podaci o prekidu (lokaciji, datumu i vremenu početka prekida isporuke plina) i broju ostvarenih dana (razlika između ostvarenog i planiranog trajanja prekida isporuke plina) van garantiranog standarda
13	<i>KVALITETA USLUGE</i>	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Maksimalni rok izdavanja posebnih uvjeta i/ili uvjeta priključenja (15 dana)	Ostvareni broj dana od zaprimanja zahtjeva do izdavanja posebnih uvjeta i/ili uvjeta priključenja ili do obustave postupka za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	investitor priključka	0 kuna/danu	Za svaki zahtjev prate se podaci o podnositelju zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), zahtjevu (tlačni razred, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, dan izdavanja posebnih uvjeta i/ili uvjeta priključenja, broj dana od kompletiranja zahtjeva do izdavanja posebnih uvjeta i/ili uvjeta priključenja ili do obustave postupka) i ostvarenom broju dana van garantiranog standarda
14	<i>KVALITETA USLUGE</i>	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Maksimalni rok izdavanja energetske suglasnosti (5 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, 10 radnih dana za priključenje na VT sustav)	Ostvareni broj radnih dana od zaprimanja kompletnog zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	investitor priključka	0 kuna/danu	Za svaki zahtjev prate se podaci o podnositelju zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), zahtjevu (tlačni razred priključka, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, dan izdavanja energetske suglasnosti, broj radnih dana od kompletiranja zahtjeva do izdavanja energetske suglasnosti) i ostvarenom broju radnih dana van garantiranog standarda

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
15	KVALITETA USLUGE	PRIKLJUČENJE NA DISTRIBUCIJSKI SUSTAV	Maksimalni rok za izvedbu priključka (30 radnih dana za priključenje na NT i ST sustav, za priključenje na VT sustav prema roku iz ugovora)	Ostvareni broj radnih dana od zaprimanja potpunog zahtjeva za izvedbu priključka i ispunjavanja tehničkih uvjeta (ishođenje potrebnih dozvola i suglasnosti) do puštanja plina u priključak za pojedini zahtjev unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	investitor priključka	0 kuna/danu	Za svaki zahtjev prate se podaci o podnositelju zahtjeva (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), zahtjevu (tlačni razred, dan zaprimanja zahtjeva, dan kompletiranja zahtjeva, ispunjavanja tehničkih uvjeta, dan puštanja plina u priključak, broj radnih dana za pojedino priključenje) i ostvarenom broju radnih dana van garantiranog standarda
16	KVALITETA USLUGE	DOLAZAK OVLAŠTENE OSOBE	Točnost dolaska ovlaštene osobe u terminu iz najave (termin u rasponu od najdulje 2 sata)	Dolazak ovlaštene osobe unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac	0 kn/satu van termina iz najave	Za svaki dolazak ovlaštene osobe prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email), najavi (evidencijski broj ili oznaka najave, termin iz najave, vrijeme dolaska) i ostvarenom broju sati van garantiranog standarda

17	KVALITETA USLUGE	DOSTAVA OČITANJA OPSKRBLJIVAČU	Dostava podatka o potrošnji za obračunsko razdoblje (<i>u roku propisanom MPDS, do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce kategorije kućanstvo, odnosno do 8. dana u narednom mjesecu za ostale krajnje kupce</i>)	Broj ostvarenih dana od krajnjeg roka za dostavu unutar garantiranog standarda do dana dostave svih podataka o potrošnji za obračunsko razdoblje	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	opskrbljivač plinom	250 kuna/danu	Prate se podaci o datumu dostavljanja posljednjeg podatka o očitaniu potrošnje plina i ostvarenom broju dana van garantiranog standarda
----	------------------	--------------------------------	--	--	----------------------------------	---------------------	---------------	---

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
18	<i>KVALITETA USLUGE</i>	NALOG OPSKRBLJIVAČA ZA OBUSTAVOM ISPORUKE PLINA	Maksimalni rok za obustavu isporuke plina od dana zaprimanja naloga opskrbljivača (15 radnih dana)	Ostvareni broj radnih dana od dana zaprimanja naloga opskrbljivača do dana obustave isporuke plina krajnjem kupcu unutar garantiranog standarda, pri čemu obustava ne može započeti u petak, subotu ili nedjelju, na državni praznik ili dan prije praznika	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	opskrbljivač plinom	TM1 - 5 kuna/dan/OMM TM2 -15 TM3 -30 TM4 -60 TM5 - 200 TM6 - 1.000 TM7 - 2.500 TM8 - 4.500 TM9 - 10.000 TM10 - 20.000 TM11 - 30.000 TM12 - 70.000	Za svaki nalog prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i podaci o nalogu (naziv opskrbljivača, datum zaprimanja naloga opskrbljivača, datumi i broj neuspjelih pokušaja obustave isporuke plina, datum obustave isporuke plina, ostvareni broj radnih dana od datuma naloga opskrbljivača do datuma obustave isporuke plina)
19	<i>KVALITETA USLUGE</i>	NASTAVAK ISPORUKE PLINA PO NALOGU OPSKRBLJIVAČA	Maksimalni rok za ponovnu uspostavu isporuke plina od dana zaprimanja naloga opskrbljivača (2 radna dana)	Ostvareni broj radnih dana od dana zaprimanja naloga opskrbljivača do dana nastavka isporuke plina krajnjem kupcu unutar garantiranog standarda	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	krajnji kupac	0 kuna/dan	Za svaki nalog prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i podaci o nalogu (naziv opskrbljivača, datum zaprimanja naloga opskrbljivača, datum nastavka isporuke isporuke plina, ostvareni broj radnih dana od datuma naloga do datuma nastavka isporuke plina)

20	KVALITETA USLUGE	DOSTAVA A OČITANJE OPSKRBLJIVAČU	Dostava podatka o potrošnji za obračunsko razdoblje (<i>u roku propisanom MPDS, do 20. dana u narednom mjesecu za krajnje kupce kategorije kućanstvo, odnosno do 8. dana u narednom mjesecu za ostale krajnje kupce</i>)	Broj ostvarenih dana od krajnjeg roka za dostavu unutar garantiranog standarda do dana dostave svih podataka o potrošnji za obračunsko razdoblje	ORGANIZATOR ZATVOREN OG DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	opskrbljivač plinom	0 kuna/danu	Prate se podaci o datumu dostavljanja posljednjeg podatka o očitaniu potrošnje plina i ostvarenom broju dana van garantiranog standarda
----	------------------	---	--	--	---	---------------------	-------------	---

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE PLINOM	AKTIVNOST	GARANTIRANI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	OBVEZNIK PRIMJENE	PRAVO NA NADOKNADU OSTVARUJE	NADOKNADA RADI NEISPUNJAVANJA GARANTIRANOG STANDARDA KVALITETE OPSKRBE*	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
21	<i>KVALITETA USLUGE</i>	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Maksimalni rok za ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca (10 radnih dana)	Ostvareni broj radnih dana za pojedini ispravak računa unutar garantiranog standarda	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	krajnji kupac	10 kuna/dan	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) , identifikacijska oznaka OMM i zahtjevu (evidencijski broj ili oznaka, način i datum zaprimanja, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen, broj radnih dana od zaprimanja zahtjeva za ispravak računa do ispravka računa odnosno odbijanja zahtjeva računa)
22	<i>KVALITETA USLUGE</i>	NALOG ZA NASTAVKOM ISPORUKE PLINA NAKON PODMIRIVANJA OBVEZA	Maksimalni rok za podnošenje naloga operatoru plinskog sustava na čiji je sustav priključen krajnji kupac za ponovnu ustopu isporuke plina (1 radni dan)	Ostvareni broj radnih dana od dana podmirivanja obveza do podnošenja naloga operatoru distribucijskog sustava unutar garantiranog standarda	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	krajnji kupac	0 kuna/dan	Za svaki nalog prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i podaci o nalogu (naziv operatora distribucijskog sustava, dan podmirivanja obveza, dan podnošenja zahtjeva za nastavak isporuke plina, broj radnih dana od podmirivanja obveza do podnošenja zahtjeva za nastavak isporuke plina)

* - pravo na nadoknadu ostvaruje se na zahtjev

23	KVALITETA USLUGE	UNOS I AŽURIRANJE PODATAKA U REGISTRU OBRAČUNSKIH MJERNIH MJESTA	Broj pogrešaka (podataka na obračunskom mjernom mjestu za koje se traži unos ili korekcija) u skladu sa sistemskom porukom informacijskog sustava HROTE-a (0 pogrešaka)	Broj neotklonjenih pogrešaka koje je prema pravilima iz članka 27. stavka 23. ovih Općih uvjeta, u skladu sa sistemskom porukom, upisao ili korigirao informacijski sustav HROTE-a	OPSKRBLJIVAČ PLINOM	OPERATOR TRŽIŠTA PLINA (HROTE)	5 kn/OMM/ neotklonjena pogreška u roku navedenom u sistemskoj poruci HROTE-a	Na razini mjeseca prati se ukupan broj pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE- a po vrsti pogreške, ukupan broj neotklonjenih pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE- a po vrsti pogreške i ukupno plaćena nadoknada HROTE-u u mjesecu za koji se prate podaci.
24	KVALITETA USLUGE	UNOS I AŽURIRANJE PODATAKA U REGISTRU OBRAČUNSKIH MJERNIH MJESTA	Broj pogrešaka (podataka na obračunskom mjernom mjestu za koje se traži unos ili korekcija) u skladu sa sistemskom porukom informacijskog sustava HROTE-a (0 pogrešaka)	Broj neotklonjenih pogrešaka koje je prema pravilima iz članka 27. stavka 23. ovih Općih uvjeta, u skladu sa sistemskom porukom upisao ili korigirao informacijski sustav HROTE-a	OPERATOR DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	OPERATOR TRŽIŠTA PLINA (HROTE)	5 kn/OMM/ neotklonjena pogreška u roku navedenom u sistemskoj poruci HROTE-a	Na razini mjeseca prati se ukupan broj pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE- a po vrsti pogreške, ukupan broj neotklonjenih pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE- a po vrsti pogreške i ukupno plaćena nadoknada HROTE-u u mjesecu za koji se prate podaci.
25	KVALITETA USLUGE	UNOS I AŽURIRANJE PODATAKA U REGISTRU OBRAČUNSKIH MJERNIH MJESTA	Broj pogrešaka (podataka na obračunskom mjernom mjestu za koje se traži unos ili korekcija) u skladu sa sistemskom porukom informacijskog sustava HROTE-a (0 pogrešaka)	Broj neotklonjenih pogrešaka koje je prema pravilima iz članka 27. stavka 23. ovih Općih uvjeta, u skladu sa sistemskom porukom upisao ili korigirao informacijski sustav HROTE-a	ORGANIZATOR ZATVORENOG DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA	OPERATOR TRŽIŠTA PLINA (HROTE)	5 kn/OMM/ neotklonjena pogreška u roku navedenom u sistemskoj poruci HROTE-a	Na razini mjeseca prati se ukupan broj pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE- a po vrsti pogreške, ukupan broj neotklonjenih pogrešaka zaprimljenih sistemskom porukom HROTE- a po vrsti pogreške i ukupno plaćena nadoknada HROTE-u u mjesecu za koji se prate podaci.