

# Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2019.g.



Crodux plin d.o.o.  
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb  
OIB: 50388109754, MBS 080525050  
tel: 01 4590 580 / 1 4590 590  
fax: 01 4590 581  
Web: [www.crodux-plin.hr](http://www.crodux-plin.hr)  
e-mail: [info@crodux-plin.hr](mailto:info@crodux-plin.hr)  
ZABA: 2360000-1102006504  
IBAN: HR5423600001102006504  
Swift: ZABAHR2X

Sukladno članku 47. Stavak 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 88/19) ,u daljnjem tekstu: Opći uvjeti, CRODUX PLIN d.o.o. objavljuje Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za prethodnu plinsku godinu.

## 1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Komunikacija s kupcima vezano za njihove upite i prigovore ostvaruje se putem različitih komunikacijskih kanala u nekoliko organizacijskih jedinica:

- **Telefon i fax-servis:** U svim organizacijskim jedinicama CRODUX PLIN d.o.o. osigurane su fiksne i mobilne telefonske linije za kontakte s kupcima prirodnog plina na koje isti mogu dobiti informacije za bilo koji upit vezano za opskrbu prirodnim plinom. Svakom kupcu je osigurana direktna kontakt osoba odgovorna za područje opskrbe, nominacija ili komercijale. Dostupnost odgovornih osoba je od 0-24h, kako na telefonskim linijama, tako i preko info pulta sa fax linijom 01/4590 581.
- **Elektronička pošta:** CRODUX PLIN d.o.o. je osigurao da svaka odgovorna osoba putem osobne elektroničke pošte komunicira sa kupcima, isto tako osigurano je nekoliko korporativnih e-mail adresa za zaprimanje različitih upita, reklamacija i prigovora od strane kupaca. Korporativna e-mail adresa za kupce prirodnog plina je [natural.gas@crodux-plin.hr](mailto:natural.gas@crodux-plin.hr).
- **Web stranice CRODUX PLIN d.o.o.:** Na službenim Internet stranicama ([www.crodux-plin.hr](http://www.crodux-plin.hr)) objavljene su opće informacije o našem trgovačkom društvu, kontakt adrese, informacije o povijesti razvoja društva, stručne informacije o energentima. Preko službenih stranica se preko linkova može pristupiti svim relevantnim regulatornim operatorima/agencijama (HERA, HROTE, HSUP, itd...).
- **Besplatna web aplikacija:** „ININ“ sofisticirano sučelje koje je, nakon registracije, dostupno svim kupcima prirodnog plina kako bi mogli pravovremeno i točno unositi dnevne i tjedne nominacije. U slučaju bilo kakvih grešaka operator preko direktnih kanala kontaktira kupca i trenutno rješava nastalu situaciju.

## 2. Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina

Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina zaprimaju se pisanim putem, putem fax-a, elektroničke pošte i telefonskim putem. Kao opskrbljivač prirodnog plina trgovačko društvo CRODUX PLIN d.o.o. je zaprimilo jedan prigovor koji rješen u zakonskom roku. Prigovor je evidentiran u kvartalnom izvješću o kvaliteti usluge opskrbe prirodnim plinom krajnjih potrošača.

## 3. Kvaliteta prirodnog plina

Sukladno Općim uvjetima i Mrežnim pravilima transportnog sustava (PLINACRO 50/18), operator transportnog sustava osigurava korisniku sustava i krajnjem kupcu standard kvalitete prirodnog plina i na svojim službenim stranicama ([www.plinacro.hr](http://www.plinacro.hr)) objavljuje izvještaje o kvaliteti prirodnog plina za sve specifične točke na plinskom transportnom sustavu u RH.

#### 4. Samostalno provedene mjere za povećanje kvalitete

- Konstantna suradnja s operatorima distribucijskih sustava za pravovremeno i točno očitavanje brojila.
- Dostava računa za plin elektroničkom poštom i preporučeno.
- Predlažu se i provode poboljšanja sustava.
- Konstantna poboljšanja na korisničkom sučelju za nominacije.
- Visoka razina poslovnog komuniciranja i edukacije zaposlenika.


#### 5. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

- Konstantna opširna izobrazba zaposlenika s ciljem povećanja tehničkog znanja te sigurnosti i kvalitete rada.
- Poboljšanja i osuvremenjavanje informatičke opremljenosti i povezanosti.
- Intenzivnija edukacija krajnjih korisnika s ciljem smanjenja troškova i efikasnijeg poslovanja.
- Postizanje više razine poslovne komunikacije.
- Sustavno praćenje općih standarda kvalitete opskrbe plinom definiranih Općim uvjetima.
- Podizanje kvalitete opskrbe prirodnim plinom u gospodarskom sektoru na višu razinu.
- Zadržati povjerenje postojećih i zadovoljiti kvalitetom buduće kupce.

U Zagrebu, 20.01.2020.g.


Direktorica Sektora energetike

Nataša Vujec



 5  
crodux  
plin d.o.o.  
Savska Opatovina 36, Zagreb

Glavni koordinator opskrbe prirodnim plinom



Priradni plin / Električna energija  
Zagreb, Savska Opatovina 36  
tel: 01 4590 580 / plin  
tel: 01 5559 060 / energija  
fax: 01 4590 581

Ukapljeni naftni plin  
Antunovac, Gospodarska zona Antunovac, tel: 031 278 923, fax: 031 278 920  
Kukuljanovo, Industrijska zona Kukuljanovo 29, tel: 051 502 906, fax: 051 252 065  
Posedarje, Nova Baštica bb, tel: 023 319 706, fax: 023 319 707  
Sv. Križ Začretje, Pustodol Začretski 18d, tel: 049 354 310, fax: 049 354 320



Uprava Društva: Ivan Čermak, predsjednik, član: Gordana Kronja  
Temeljni kapital 43.578.800,00 HRK, Trgovački sud u Zagrebu