

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

1. Naziv energetskeg subjekta:

HUMPLIN d.o.o. Lastine 1, HR-49231 Hum na Sutli

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

Mladen Špiljak

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Mladen Špiljak

4. Broj telefona ili mobitela:

049/340-778

5. E-mail adresa:

[humplin@humplin.hr](mailto:humplin@humplin.hr)**POPIS PRILOGA:****II. POUZDANOST ISPORUKE****III. KVALITETA PLINA****IV. KVALITETA USLUGE****M.P.**

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Mladen Špiljak, bacc.ing.traff.logist.

U Hum na Sutli, dana 23.01.2025.

**II. POUZDANOST ISPORUKE****1. Opis sustava za praćenje pouzdanosti isporuke i samostalno provedenih mjera, te prijedlozi mjera za povećanje pouzdanosti isporuke****a) PREKIDI ISPORUKE****SUSTAV ZA PRAĆENJE:**

O prekidu isporuke plina vodi se evidencija. Za svaki prekid isporuke plina prate se i ažuriraju podaci o prekidu (datum prekida, dali je prekid isporuke planiran ili neplaniran, trajanje prekida u satima, broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina, vrijeme otklona kvara, podaci o radnicima na otklonu kvara). U slučaju da je do prekida isporuke plina došlo zbog utjecaja treće strane (npr. oštećenje plinovoda), prate se podaci o pravnoj ili fizičkoj osobi koja je uzrokovala oštećenje. Planirani prekidi isporuke plina pravodobno sa najavljuju putem sredstva javnog priopćavanja ili dostavom obavijesti putem elektroničke pošte na adresu krajnjeg kupca za planirane prekide isporuke plina. Korisnicima distribucijskog sustava dostavlja se obavijest o planiranim prekidima isporuke plina. U slučaju neplaniranih prekida isporuke plina korisnicima distribucijskog sustava dostavlja se obavijest o prekidu isporuke plina u najkraćem roku putem elektroničke pošte ili telefonski.

**SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:**

Trajanje prekida isporuke plina smanjiti na najmanju moguću mjeru provođenjem redovnih mjera operativnog nadzora na distribucijskom sustavu, praćenjem radova od strane trećih osoba u zaštitnom pojasu plinovoda, nadzor i detekcija plinskog distribucijskog sustava s ciljem da se pravovremeno otklone pronađene smetnje i da se smanji rizik oštećenja plinovoda izazvanih od strane trećih osoba i neplaniranih prekida isporuke plina najčešće uzrokovano tehničkom nedisciplinom izvođača. Redovita kontrola plinske mreže, servisiranje mjernoregulacijske i sigurnosne opreme i što kvalitetnije izdavanje posebnih uvjeta kojima se u početnoj fazi mogu spriječiti neželjeni događaji. Redovita kontrola i održavanje postrojenja i opreme plinskog distribucijskog sustava.

**PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:**

Sekcioniranje dionica plinovoda ugradnjom zaporne armature da se smanji dužina pojedinih dionica na kojima je potreba obustave isporuke plina te ugradnja ispuhivača za brzo rasterećenje pojedine dionice na kojoj je potrebna obustava u slučaju hitnosti, radi bržeg otklanjanja smetnje, a sve u cilju pogonske sigurnosti distribucijskog sustava. Suradnja, praćenje i nadzor trećih osoba koje izvode radove u zaštitnom pojasu plinovoda. Praćenje i poboljšanje suradnje sa ovlaštenim izvođačima. Pojačana kontrola MRS-a za višestambene zgrade i industrijske objekte. Preventivno djelovati na čimbenike koji utječu na neplanirane prekide da bi se ovaj utjecaj sveo na minimum. Dodatna kontrola svih radova koji se odvijaju u blizini naših podzemnih instalacija.

**b) ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA****SUSTAV ZA PRAĆENJE:**

Osoba zadužena za organizaciju i evidenciju ispitivanja nepropusnosti distribucijskog sustava za svako ispitivanje plinskog sustava prati podatke o ispitanoj dijelu distribucijskog sustava, naziv dionice, vrsta plinovoda (glavni vod, razvodna mreža i priključni vod), tlačni razred, duljina ispitane dionice, metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda, vrsta detektora plina, podaci o ispitivaču, broj propusnih mjesta, lokacija propusnog mjesta, klasifikacijom i stupnjevanjem propusnosti, poduzetim mjerama otklanjanja smetnji (hitno ili planskim održavanjem), vrijeme otklona propusnosti, podaci o radnicima na sanaciji propusnog mjesta. Evidencija se vodi u papirnatom i digitalnom obliku. Opseg ispitanoj plinovoda na godišnjoj razini je minimalno polovica ukupne duljine plinovoda.

**SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:**

Za svaku planiranu dionicu koja se ispituje izvlači se podloge plinovoda, prate se svi zapisnici u okviru jedne dionice. Moguća otkrivena propusna mjesta razvrstavaju se prema prihvaćenim tehničkim pravilima. Zavisno o vrsti propusnog mjesta izrađuje se plan aktivnosti praćenja ili sanacije istog sukladno strukovnim propisima (Klasifikacija propusnih mjesta DVGW-G 465-3) i internim radnim uputama, a sve usklađeno sa lokalnim prilikama i tehničko-tehnološkim karakteristikama plinovoda. Vodi se evidencija o ispitanim dionicama plinovoda u papirnatom i digitalnom obliku.

**PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:**

Stalnim ulaganjem u primjenu novih tehnologija, praćenjem suvremenih trendova ispitivanja plinske mreže povećati udio ispitnog plinovoda na godišnjoj razini, povećati tehničku opremljenosti, izobrazba djelatnika, stjecanje novih znanja, te unapređenje sigurnosti i kvalitete rada. Uvesti učestaliju kontrolu odnosno smanjiti razmake između pojedinih kontrola.

**c) ODORIZACIJA PLINA****SUSTAV ZA PRAĆENJE:**

Distribucijski susatav opskrbljuje se plinom preko jedne hidrauličke cjeline MRS-Straža na kojoj je ugrađen automatski uređaj za odorizaciju plina te daljinski sustav nadzora. Mjerenje koncentracije odoranta u plinu provodi se na specifičnim i već točkama distribucijskog sustava. Za svako mjerenje koncentracije odoranta prate se podaci o nazivu specifične točke, datum mjerenja, vrsti odoranta, izmjerenoj koncentraciji odoranta te tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta, popis svih specifičnih točaka na distribucijskom sustavu i podaci o ispitivaču. Mjerenje koncentracije odoranta u plinu. Održavanje uređaja i potrebna ispitivanja i mjerenja izvodi vanjska ovlaštena tvrtka, a za sve postoji dokumentirano tehničko izvješće.

**SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:**

Uz navedeni sustav daljinskog nadzora redovito se provode i operativni nadzori rada uređaja. Mjerenje koncentracije odoranta vrši se na svim specifičnim točkama distribucijskog sustava kvartalno.

**PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:**

Modernizirati odorizacijsku stanicu sa mogućnošću daljinskog upravljanja te daljinski nadzorati koncentraciju odoranta u plinu na specifičnim točkama plinskog distribucijskog sustava.

**d) HITNE INTERVENCIJE****SUSTAV ZA PRAĆENJE:**

Za svaku hitnu intervenciju prate se svi relevantni podaci o krajnjem kupcu (prezime i ime, naziv, adresa, broj telefona, email), te podaci o vrsti hitne intervencije (razlog intervencije, vrijeme poziva, vrijeme odaziva na hitnu intervenciju, vrijeme između zaprimanja poziva i intervencije, radniku/cima na intervenciji, podaci o vozilima, broj prijedehnih kilometara, podatak o trajanju intervencije i načinu sanacije). Evidencija o hitnim intervencijama vodi se u papirnatom i digitalnom obliku, a skupna evidencija vodi se u elektronskom obliku.

**SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:**

Hitna intervencija izvršava se u najkraćem mogućem roku kao i otklanjanje svih ostalih smetnji. Nakon zaprimanja poziva i zahtijeva slijedi obrada dojave, obavijest dojavitelju o mogućim opasnostima, izlazak na teren, klasificiranje i prepoznavanje hitne intervencije, nakon čega slijedi zahtijev dežurnoj ekipi za otklanjanje smetnje te izvršavanje hitne intervencije sukladno internom aktu (Pravilnik o organizaciji i postupanju službe stalne pripravnosti za otklanjanje smetnji - hitne intervencije).

**PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:**

Uveden je besplatni telefonski broj za Hitne intervencije. Pojačati mjere nadzora na mjestima s posebnim opasnostima (klizišta i sl.), a s obzirom da je većina hitnih intervencija uzrokovana tehničkom nedisciplinom izvođača s treće strane pokušati uspostaviti što kvalitetniju komunikaciju i suradnju između ODS-a, izvođača radova i krajnjih kupaca da se oštećenja sveđu na minimum. Smanjiti vrijeme od zaprimanja dojave do same intervencije i otklanjanja smetnji (potreban je veći broj izvršitelja, kvalitetno vozilo opremljeno za svaku vrstu intervencije i edukacija svih zaposlenika o postupanju).

**2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe plinom vezano za pouzdanost isporuke**

NAPOMENA: Po potrebi dodati red/redove u tablicama

**Aktivnost: PRAĆENJE PREKIDA ISPORUKE**

Redni broj	Podaci o prekidu isporuke					Broj krajnjih kupaca kojima je prekinuta isporuka plina
	Datum	Vrijeme (od _____ do _____)	Trajanje (h)	Vrsta (odabrali iz padajućeg izbornika)		
1.	05.01.2024.	od 09:45 do 12:55	3,0	Neplanirani	2	
2.	29.02.2024.	od 09:00 do 13:00	4,0	Neplanirani	2	
3.	16.04.2023.	od 11:15 do 14:30	3,5	Neplanirani	21	
4.	11.06.2024.	od 10:00 do 13:30	3,5	Neplanirani	57	
5.	03.07.2024.	od 08:00 do 12:00	4,0	Planirani	12	
6.	04.07.2024.	od 08:00 do 10:00	2,0	Planirani	3	
7.	20.06.2024. - 22.06.2024.	od 06:00 do 06:00	48,0	Planirani	Distribucijski sustav OTS/ODS	
8.	30.07.2024.	od 07:00 do 19:00	12,0	Neplanirani	4	

9.	28.08.2024.	od 17:00 do 19:00	2,0	Neplanirani	7
10.	28.11.2024.	od 12:30 do 14:30	2,0	Neplanirani	25
11.	06.12.2024.	od 11:00 do 14:00	3,0	Neplanirani	58
		<b>UKUPNO</b>	<b>87,0</b>		<b>191</b>

## b) Aktivnost: ISPITIVANJE NEPROPUSNOSTI DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA

Redni broj	Podaci o ispitanoj dijelu sustava					
	Naziv dionice plinovoda	Datum ispitivanja	Tlačni razred (odabrati iz padajućeg izbornika)	Duljina ispitanih plinovoda (km)	Metoda otkrivanja istjecanja plina iz plinovoda sukladno tehničkim pravilima	Broj propusnih mjesta po km plinovoda
1.	MRS-Straža - Hum na Sutli donji i gornji "D1"	Ožujak	ST	18,00	Indikator plina Ex-TEC SR5	0
2.	PRS Brod i NT plinovod Hum na Sutli-centar	Ožujak	NT	1,00	Indikator plina Ex-TEC SR5	0
3.	Hum na Sutli gornji Taborsko, Lastine, M. Tabor, Prišlin, Poredje, Zalug, Brezno gornje i donje	Ožujak	ST	7,50	Indikator plina Ex-TEC SR6	0
4.	Hum na Sutli-Druškovec 2 "D1 - D2"	Travanj	ST	3,00	Indikator plina Ex-TEC SR5	0
5.	Druškovec 2 - Pregrada "D2"	Travanj	ST	5,00	Indikator plina Ex-TEC SR5	0
6.	Druškovec 2-Klenovec, Vrbišnica, Grietinec, Klenovec, Lupinjak, Strmec i Hlevnica	Svibanj	ST	38,30	Indikator plina Ex-TEC SR6	0
7.	Druškovec, Orešje, Rusnica, Grietinec, Brezno Gora, Kostelsko, Kostel i Kostel Bregi	Lipanj	ST	28,50	Indikator plina Ex-TEC SR7	1
8.	Pregrada-centar	Lipanj	ST	17,70	Indikator plina Ex-TEC SR5	0
9.	Pregrada poslovna zona d3	Lipanj	ST	10,50	Indikator plina Ex-TEC SR5	0
10.	Kolarija, Cigrovec, Gorjakovo, Sopot Pavlovec, Stipernica, Marinec Zbilj, Nebojse	Srpanj	ST	30,00	Indikator plina Ex-TEC SR5	1
11.	Sopot, Višnjevac, Vinagora, Gabrovec, Mala i Velika Hora	Kolovoz	ST	16,20	Indikator plina Ex-TEC SR6	0
12.	Pregrada - Bežanec "D3"	Kolovoz	ST	12,70	Indikator plina Ex-TEC SR5	1
13.	Višnjevac-Desinić D5	Rujan	ST	1,20	Indikator plina Ex-TEC SR5	0
14.	Desinić-centar	Rujan	ST	1,30	Indikator plina Ex-TEC SR5	0
<b>UKUPNO</b>				<b>190,90</b>		

Ukupna duljina plinovoda u distribucijskom sustavu (km) na zadnji dan godine

352

## c) Aktivnost: ODORIZACIJA PLINA

Redni broj	Podaci o mjerenju koncentracije odoranta na specifičnoj točki				
	Naziv specifične točke	Datum mjerenja	Vrsta odoranta	Tehničkim pravilima propisana minimalna koncentracija odoranta	Utvrđena razina odoranta
1.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	19,4
2.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	17,8
3.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	16,5
4.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	19,2
5.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	20,2
6.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	21,4
7.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	21,6
8.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	18,2
9.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	18,2
10.	Zaštićeni podatak	29.11.2024.	THT	10,00 mg/m3	17,7
Σ	10				

Popis svih specifičnih točaka na plinskom distribucijskom sustavu  
(redni broj, naziv, adresa):

Napomena: Na svim navedenim specifičnim točkama distribucijskog sustava mjerenje koncentracije odoranta vrši se kvartalno. U tablici je navedeno zadnje mjerenje u mjesecu studenom 2024.

## d) Aktivnost: HITNE INTERVENCIJE

Redni broj	Podaci o krajnjem kupcu ili trećoj strani				Podaci o hitnoj intervenciji				
	Ime i prezime/Naziv	Adresa	Broj telefona	E-mail	Razlog hitne intervencije	Datum	Vrijeme početka hitne intervencije (sat, minuta)	Vrijeme proteklo (broj minuta) između zaprimanja poziva i intervencije	
1.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Miris plina	03.01.2024.	9:45	9:55	10
2.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Oštećenje plinovoda	05.01.2024.	11:05	11:20	15
3.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Miris plina	08.01.2024.	11:15	11:25	10
4.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Nema plina	15.01.2024.	9:30	9:45	15
5.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Miris plina	15.01.2024.	7:30	7:45	15
6.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Miris plina	17.01.2024.	13:45	14:00	15
7.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Miris plina	27.01.2024.	7:30	7:55	25
8.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Nema plina	22.01.2024.	8:30	8:50	20
9.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Nema plina	23.01.2024.	8:00	8:15	15
10.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Miris plina	23.01.2024.	9:50	10:00	10
11.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Nema plina	23.01.2024.	13:05	13:15	10
12.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Miris plina	25.01.2024.	10:30	10:40	10
13.	ZAŠTIĆENI PODATAK				Miris plina	29.01.2024.	11:15	11:25	10

14.	ZAŠTIČENI PODATAK		347-126		Miris plina	02.02.2024.	14:30	14:45	15
15.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	05.02.2024.	10:15	10:25	10
16.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	05.02.2024.	12:20	12:35	15
17.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	06.02.2024.	8:45	9:00	15
18.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	12.02.2024.	11:30	11:40	10
19.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	13.02.2024.	7:15	7:30	15
20.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	12.02.2024.	10:25	10:40	15
21.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	19.02.2024.	8:40	8:50	10
22.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	19.02.2024.	15:30	15:45	15
23.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	23.02.2024.	11:40	12:00	20
24.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	28.02.2024.	12:55	13:10	15
25.	ZAŠTIČENI PODATAK				Oštećenje plinovoda	29.02.2024.	9:05	9:20	15
26.	ZAŠTIČENI PODATAK				Oštećenje plinovoda	18.03.2024.	7:50	8:05	15
27.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	12.04.2024.	11:35	11:45	10
28.	ZAŠTIČENI PODATAK				Oštećenje plinovoda	11.06.2024.	10:40	10:50	10
29.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	16.07.2024.	8:25	8:40	15
30.	ZAŠTIČENI PODATAK				Oštećenje plinovoda	03.08.2024.	9:30	9:45	15
31.	ZAŠTIČENI PODATAK				Oštećenje plinovoda	17.08.2024.	12:05	12:20	15
32.	ZAŠTIČENI PODATAK				Oštećenje plinovoda	21.9.2024	9:55	10:10	15
33.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	25.09.2024.	11:10	11:20	10
34.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	07.10.2024.	7:50	8:00	10
35.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	21.10.2024.	11:40	11:55	15
36.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	21.10.2024.	11:10	11:20	10
37.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	28.10.2024.	14:05	14:20	20
38.	ZAŠTIČENI PODATAK				Oštećenje plinovoda	28.11.2024.	12:55	13:15	20
39.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	28.11.2024.	9:30	9:40	10
40.	ZAŠTIČENI PODATAK				Oštećenje plinovoda	06.12.2024.	12:15	12:30	15
41.	ZAŠTIČENI PODATAK				Miris plina	18.12.2024.	10:15	10:30	15
42.	ZAŠTIČENI PODATAK				Nema plina	27.12.2024.	8:20	8:40	20
<b>UKUPNO</b>									<b>42</b>

III. KVALITETA PLINA

1. Opis sustava za praćenje kvalitete plina i samostalno provedenih mjera za praćenje kvalitete plina, te prijedlog mjera za osiguranje kvalitete plina

a) Kontrola kvalitete plina

<p><b>SUSTAV ZA PRAĆENJE:</b>                  Kvaliteta plina se prati prema dnevnim i mjesečnim izvješćima operatora transportnog sustava PLINACRO d.o.o. sa podacima o količinski ponderiranoj srednjoj gornjoj ogrjevnoj vrijednosti za dva polumjesečna i cijelo mjesečno razdoblje i podacima o srednjim dnevnim vrijednostima utvrđenih parametara kvalitete plina.                  Excel dokument za pojedini mjesec objavljuje se po isteku prvog polumjesečnog razdoblja i sadrži privremene podatke za prvih 15 dana tog mjeseca, a po isteku cijelog mjeseca se ažurira podacima za cijeli mjesec.</p>
<p><b>SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:</b>                  -</p>
<p><b>PRIEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:</b>                  -</p>

2. Prikupljeni podaci o prosječnoj gornjoj ogrjevnoj vrijednosti distribuiranog plina

	Hidraulička cjelina 1		Hidraulička cjelina 2		Hidraulička cjelina 3		Hidraulička cjelina 4		Hidraulička cjelina 5	
	Prosječna GCV (MJ/m <sup>3</sup> )	Prosječna GCV (kWh/m <sup>3</sup> )	Prosječna GCV (MJ/m <sup>3</sup> )	Prosječna GCV (kWh/m <sup>3</sup> )	Prosječna GCV (kWh/m <sup>3</sup> )	Prosječna GCV (kWh/m <sup>3</sup> )	Prosječna GCV (kWh/m <sup>3</sup> )	Prosječna GCV (kWh/m <sup>3</sup> )	Prosječna GCV (kWh/m <sup>3</sup> )	Prosječna GCV (kWh/m <sup>3</sup> )
siječanj	39,74	11,038167	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
veljača	39,64	11,009933	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
ožujak	39,57	10,991016	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
travanj	39,55	10,985393	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
svibanj	39,71	11,031173	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
lipanj	39,57	10,990619	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
srpanj	40,19	11,164624	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
kolovoz	39,98	11,104322	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
rujan	41,36	11,489852	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
listopad	41,87	11,630804	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
studenj	41,43	11,507053	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
prosinac	42,72	11,865554	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000	0,00	0,0000
<b>PROSJEK</b>	<b>40,44</b>	<b>11,2340</b>	<b>0,00</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,00</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,00</b>	<b>0,0000</b>	<b>0,00</b>	<b>0,0000</b>

Napomena - tablicu popuniti prema hidrauličkim cjelinama na distribucijskom sustavu (po potrebi dodati još jednu tablicu)

3. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu plina

NAPOMENA: Po potrebi dodati red/redove u tablicu

Za 2024. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolaže, može popuniti odgovarajuće tablice

Aktivnost: **KONTROLA KVALITETE PLINA**

Redni broj	Podaci o krajnjem kupcu koji je podnio prigovor			
	Ime i prezime/Naziv	Adresa	Broj telefona	E-mail
1.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
2.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
3.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
4.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
5.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
6.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
7.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
8.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
9.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-
10.	NIJE BILO PRIGOVORA	-	-	-

NAPOMENA: Pojednog kupca navesti pod istim rednim brojem kao i odgovarajući prigovor koji je podnio

Redni broj	Podaci o prigovoru krajnjeg kupca/korisnika				
	Evidencijski broj ili oznaka	Datum zaprimanja	Datum rješenja (pismenog očitovanja)	Opravdanost prigovora	Razlog nesukladnosti sa standardnom kvalitetom plina (za opravdane prigovore)
1.	-	-	-	-	-
2.	-	-	-	-	-
3.	-	-	-	-	-
4.	-	-	-	-	-
5.	-	-	-	-	-
6.	-	-	-	-	-
7.	-	-	-	-	-
8.	-	-	-	-	-
9.	-	-	-	-	-
10.	-	-	-	-	-

#### IV. KVALITETA USLUGE

##### 1. Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge

###### a) Kontrola kvalitete usluge

**SUSTAV ZA PRAĆENJE:**

Kvaliteta usluge priključenja na distribucijski sustav prati se evidencijom podnesenih zahtjeva za priključenje i ukupnom broju priključaka koji su stavljeni u funkciju. U odnosu na broj zahtjeva za priključenje i zadovoljavanju uvjeta za priključenje, odnos zaprimljenih zahtjeva za priključenje i realiziranih priključaka je 100%.

**SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:**

Prati se djelotvornost sustava prilikom izvršavanja svih koraka za priključenje na distribucijski sustav. Realizacija priključenja na plinski distribucijski sustav rješava se unutar 15 dana od podnošenja potpunog zahtjeva.

**PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:**

Smanjenje neplaniranih faktora koji utječu na period od zaprimanja zahtjeva do puštanja plina u priključak. Optimizacija procesa i postizanje više razine poslovne efikasnosti.

##### 2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

Za 2024. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolože, može popuniti odgovarajuće tablice

Aktivnost: **KONTROLA KVALITETE PLINA**

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za priključenje na distribucijski sustav

9

Ukupan broj priključaka u koje je pušten plin

6