

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskog subjekta:

Komunalac d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru:

Josip Bišćanin

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Mario Komljenović

4. Broj telefona ili mobitela:

034/411-225

5. E-mail adresa:

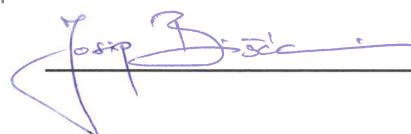
mariok@komunalac-pakrac.hr

POPIS PRILOGA:**II. KVALITETA USLUGE****KOMUNALAC**^{M.P.}
d.o.o.

za komunalne usluge 1

PAKRAC, Ulica križnog puta 18

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:



U Pakracu, dana 25.02.2019.

II. 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:**

Komunalac d.o.o. Pakrac svojim kupcima plina osigurava potrebne informacije na <http://komunalac-pakrac.hr>, putem objava u lokalnim novinama te u skladu sa zakonskom regulativom jednom godišnje šalje propisane podatke o potrošnji plina, kao i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju prirodnog plina. Besplatno plaćanje računa osigurano je u poslovnim prostorijama poduzeća, dok je za podnošenje prigovora/reklamacija omogućeno kod osobe koja je zadužena za informacije i reklamacije u upravnoj zgradici poduzeća, putem elektroničke pošte komunalac@komunalac-pakrac.hr. Pismeni prigovori/reklamacije proslijedu se na razmatranje Stručnom tijelu za prigovore potrošača koji uvažava ili odbija iste u propisanom zakonskom roku, te se o rješenju istih obaveštava korisnika. Kupac koji nije zadovoljan prvostupanjskom odlukom može uputiti reklamaciju drugostupanjskom tijelu - Povjerenstvu za reklamacije potrošača. Najčešći razlog prigovora/reklamacije je pogrešno očitanje plinomjera.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Komunalac d.o.o. Pakrac je kao socijalno osjetljivi partner krajnjim korisnicima s poteškoćama u plaćanju omogućio obročnu otplatu dugovanja. Uvođenje e-računa putem kojega se povećava sigurnost podataka, te brži, jednostavniji i isplativiji način poslovanja.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Konstantno ulaganje u informatičku podršku, te daljnja edukacija djelatnika. Preporučuje se organiziranje radionica od strane državnih institucija u svrhu edukacije opskrbljivača s ciljem boljeg razumijevanja zakonskih i podzakonskih akata.

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

Za 2014. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolaze, može popuniti odgovarajuće tablice

Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJE KUPCA KOJI KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

5

Broj zaprimljenih prigovora i upitana na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana

4

Udio prema općem standardu

80,0%

Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEK KUPCA KOJI KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

10

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

10

Udio prema općem standardu

100,0%

R.br.	ZAHTEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEK KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (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	Udio prigovora ili upita 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)	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)
2	KVALITETA USLUGE	ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispравak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom unutar 10 radnih dana	Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	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)