

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:

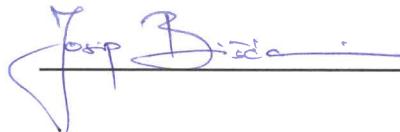
mariok@komunalac-pakrac.hr**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE****KOMUNALAC d.o.o.**

za komunalne usluge 1

PAKRAC, Ulica križnog puta 18

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U Pakracu, dana 24.02.2020.



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 konštenju prirodnog plina. Besplatno plaćanje računa osigurano je u poslovnim prostorijama poduzeća, dok je za podnošenje prigovora/reklamacije omogućeno kod osobe koja je zadužena za informacije i reklamacije u upravnoj zgradi poduzeća, putem elektroničke pošte komunalacpakrac@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 te čuva okoliš.

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 raspolaže, može popuniti odgovarajuće tablice

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

4

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

3

Udio prema općem standardu

75,0%

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

8

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

8

Udio prema općem standardu

100,0%

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI	
					KVALITET OPSKRBE	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	Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresu, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)	KVALITET OPSKRBE	DUŽAN PRIKUPLJATI
		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		
2						