

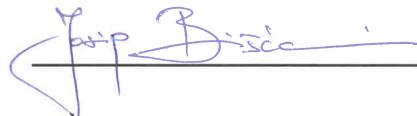
**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

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.  
M.P.  
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 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 [komunalacpakrac@komunalac-pakrac.hr](mailto: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 pravstupanjskom 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 PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU**

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

1
---

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

1
---

Udio prema općem standardu

100,0%
--------

**Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEK KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU**

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

0

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

0

Udio prema općem standardu

#DIV/0!

R.br.	ZAHTJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUJAVA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNICK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI	
					KVALITETA USLUGE	Za svaki zahtjev 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)
1	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJINJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana)	Udjio 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, 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	Udjio 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)