

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

1. Naziv energetskeg subjekta:

KOPRIVNICA OPSKRBA D.O.O.

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

Zoran Miliša, Marjan Vugrinec

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Jasmina Čiković, dipl.oec., univ.spec.oec.

4. Broj telefona ili mobitela:

099/202 7300

5. E-mail adresa:

[jasmina.cikovic@komunalac-kc.hr](mailto:jasmina.cikovic@komunalac-kc.hr)**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**

**KOPRIVNICA OPSKRBA**  
- opskrba plinom d.o.o.  
**KOPRIVNICA 1**

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Zoran Miliša, Marjan Vugrinec

U Koprivnici, 30.01.2018.



## 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:**

GKP Komunalac d.o.o. Koprivnica svojim kupcima plina osigurava potrebne informacije na <http://www.komunalac-kc.hr/opskrba-plinom/>, 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 prostorima poduzeća, dok je za podnošenje prigovora/reklamacija omogućeno putem šaltera za informacije i reklamacije u upravnoj zgradi poduzeća, zatim putem besplatnog telefona 08008848, putem elektroničke pošte na [info@komunalac-kc.hr](mailto:info@komunalac-kc.hr) te putem obrasca za reklamacije P6.3-OB-1/0 (u prilogu). Pismeni prigovori/reklamacije proslijeđuju se na razmatranje Stručnom tijelu za prigovore potrošača koji uvažava ili odbija iste u propisanom zakonskom roku, te se o rješenju istih pismeno obavještava korisnika. Ukoliko kupac nije zadovoljan s prvostupanjskom odlukom Stručnog tijela za prigovor potrošača, isti može uputiti reklamaciju drugostupanjskom tijelu - Povjerenstvu za reklamacije potrošača, u čijem se sastavu nalazi i predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Najčešći razlog prigovora/reklamacije je pogrešno očitano stanje plinomjera što utječe na obračun isporučenog plina.

**SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:**

GKP Komunalac d.o.o. kao socijalno osjetljivi partner, svojim kupcima plina omogućuje i obročnu otplatu dugovanja. U informatičkom pogledu, s ciljem unaprijeđenja pružanja svojih usluga, GKP Komunalac d.o.o. je implementirao web aplikaciju Kom.Net, putem koje se mogu vidjeti podaci o prodajnom mjestu, financijski detalji ili podaci o očitanjima. Svi se podaci ove aplikacije osvježavaju jednom dnevno. Kupcima je omogućena i usluga e-računa, putem koje se povećava sigurnost podataka, omogućuje jednostavniji, brži i isplativiji način poslovanja te čuva okoliš.

**PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:**

S ciljem pružanja što kvalitetnije usluge opskrbe plinom, potrebno je konstantno ulagati u informatičku podršku poslovnim procesima te raditi na daljnjoj edukaciji djelatnika. Prilikom uvođenja ili izmjena zakona i drugih zakonskih i podzakonskih akata i propisa, preporučuje se organiziranje radionica od strane državnih institucija u svrhu edukacije opskrbljivača i operatora distribucijskog sustava s ciljem boljeg razumijevanja zakonskih regulativa i podzakonskih akata.

2. **Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge**  
**Za 2016. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako ODS istima raspolaže, može popuniti odgovarajuće tablice****Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE**

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

19

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

10

Udio prema općem standardu

52,6%

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

273

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

199

Udio prema općem standardu

72,9%

R.br.	ZAHTEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	KVALITETA OPSKRBE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prisutnost usklađenih i odgovarajućih podataka (broj, datum, ime, prezime, adresa)	Udio pisanih zahtjeva koji su riješeni u skladu s općim standardima kvalitete usluga i brojem zaprimljenih prigovora ili upita	Na svaki prigovor ili upit, jest li se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime, broj, adresa, broj telefona, e-mail) i zahtjevu (broj upita, razlog, evidencija) broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum i ime pisane reakcije.
2		ISPRAVKE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravnost računa za zahtjev za ispravku računa za opskrbu plinom i broj računa	Udio ispravki računa za opskrbu plinom prema općim standardima usluga i brojem računima koji su prihvaćeni zahtjevom za ispravku računa	Na svaki zahtjev jeste se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime, broj, adresa, broj telefona, e-mail) i zahtjevu za ispravku računa (evidencija) broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum zaprimanja zahtjeva, datum ispravke računa i broj i ime računa, podataka li je zahtjev isvađen.