

**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:   | <a href="mailto:jasmina.cikovic@komunalac-kc.hr">jasmina.cikovic@komunalac-kc.hr</a> |

**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.

## 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. Razvijen je i nominator putem kojeg kupci mogu dostavljati svoje dnevne najave za potrošnju plina za naredni plinski dan.

## 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 raspolože, može popuniti odgovarajuće tablice

## Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

1

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

1

Udio prema općem standardu

100,0%

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

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	POKAZATELJI ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	KRAJNJA ISPLATA	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Ima li se na raspolaganju priručnik za rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca?	Udio prigovora koji je riješen u roku od 15 dana od prijave prigovora i upita krajnjeg kupca u skladu sa standardom kvalitete opskrbe.	Za svaki prigovor ili upit koje se podnosi krajnjem kupcu (neodpovijednost, neispravnost, nedostatak, nedostatak kvalitete) i prigovoru ili upitu (razlog, očekivani rokovi ili izostatak, izostanak informacija, ostala posebna rješenja).
2		ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ima li se na raspolaganju priručnik za rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca?	Udio prigovora ili upita koje opskrba plinom prima u skladu sa standardom kvalitete opskrbe koji se rješava u roku od 15 dana od prijave prigovora i upita.	Za svaki računske greške koje se podnose krajnjem kupcu (netočnost iznosa, datuma, broja čitača, broj čitača) i svake opskrbe računima (netočnost iznosa, datuma, broja čitača, broj čitača) koje primaju krajnji kupci, datuma i broja računa ili odgovarajućih dokumenata, datuma i broja računa.