



## »KOMUNALAC« d.o.o. GAREŠNICA

43280 GAREŠNICA, ul. Mate Lovraka bb  
Telefoni: 043/531-060, Telefax: 043/532-028  
MB 3366332  
E-mail: [komunalac1@bj.t-com.hr](mailto:komunalac1@bj.t-com.hr)

Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2018. godinu Sukladno čl. 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN br. 50/18,), Komunalac d.o.o. Garešnica u svojstvu opskrbljivača, a na temelju podataka o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe objavljuje

### GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2018. GODINU

#### I.-Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Komunalac d.o.o. Garešnica u svojstvu opskrbljivača plinom obavlja dvije djelatnosti, i to reguliranu djelatnost opskrbe tzv. javnu uslugu koja je namijenjena kategoriji kućanstva te tržišnu djelatnost opskrbe koja je usmjerena kategoriji poduzetništva.

Kvaliteta opskrbe plinom očituje se u komunikacijskim kanalima s krajnjim kupcima, kvaliteti (brzini) odaziva na upit/zahtjev krajnjeg kupca te kvaliteti plina. Komunikacijski kanali (telefon, elektronička pošta, web stranica, čitana poruka na radio stanici): Poslovi obračuna plina, ispostavljanja računa/obračuna/uplatnica i knjiženja primarno se obavljaju unutar sektora ekonomskih poslova. Krajnjim kupcima dostupan je broj centrale 043/531-060 koji se navodi na računima, memorandumu, web stranici te na obilježjima tvrtke prilikom ulaska u poslovnu zgradu. Na radnom mjestu centralista zaposlena je osoba koja sve pozive krajnjih kupaca, u zavisnosti od sadržaja upita usmjerava na telefonsku liniju mjerodavnog zaposlenika. Radno vrijeme je od 07:00 do 15:00 sati.

S tim su krajnji kupci upoznati putem računa za isporučeni plin na kojima je naveden telefonski broj. Za upite krajnjih kupaca kategorije kućanstva, a koji su usmjereni na reklamaciju računa, izmjenu matičnih podataka, promjenu vlasništva, ugovora o opskrbi, isključenju/nastavku isporuke dostupno je nekoliko djelatnika, za kategoriju kućanstva dostupno je dvoje djelatnika, a za kategoriju poduzetništva, dvoje.

Komunalac d.o.o. osigurao je centralnu email adresu [komunalac1@bj.t-com.hr](mailto:komunalac1@bj.t-com.hr) koja je istaknuta na svakom računu/memorandumu/ obavijesti/pismu. Osigurana je i komunikacija elektroničkim putem s pojedinim zaposlenikom Komunalac d.o.o., a na koju se krajnji kupac usmjerava nakon zaprimanja prve prepiske putem centralne adrese.

Na upit krajnjeg kupca odgovara se komunikacijskim kanalom kojim je i postavljen. U pravilu, kod jednostavnijih upita, na upit se odgovara u roku od 24 sata, a na složeniji upit maksimalno do 10 dana.

Na službenim stranicama Komunalca d.o.o. <http://komunalac-garesnica.hr> objavljene su opće informacije o Društvu, informacije o cijeni plina,

nestandardnim uslugama, brošura o efikasnom i sigurnom korištenju plina, informacije o kvaliteti plina, popis zakonske i podzakonske regulative, obavijesti o očitavanju i planiranim prekidima isporuke plina, tipski primjerci ugovora i obrasci, informacije o proceduri promjene opskrbljivača i pravu krajnjeg kupca na raskid ugovora. Na web stranicama nalaze se i kontakt podaci te razna izvješća Društva (financijska, javna nabava i sl.).

Kvalitetu plina, sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom i Mrežnim pravilima transportnog sustava osigurava OTS -Plinacro d.o.o. te su izvješćaji o kvaliteti plina za specifične točke na plinskom transportnom sustavu koji se odnose i na sve ulaze u distribucijske sustave javno objavljeni na web stranici <http://www.plinacro.hr> i operator distribucijskog sustava <https://www.plin-garesnica.hr>.

U poslovnim prostorijama Komunalac d.o.o., Garešnica, Mate Lovraka 30, 43280 Garešnica osigurano je blagajničko mjesto na kojem se mogu izvršiti uplate računa za potrošnju plina, bez naknade. Radno vrijeme blagajničkog mjesta je od 7:00-14:30, a krajnjim kupcima svakodnevno je dostupno jedno blagajničko mjesto za uplate te jedno mjesto za reklamaciju i jedan urudžbeni ured na kojima se mogu predati zahtjevi za promjenu vlasništva, zahtjev za sklapanje/raskid/privremeni prijenos ugovora o opskrbi plinom, zahtjev za obustavu/nastavak isporuke plina, zahtjev za izvanredno očitavanje, reklamacije računa za plin, pritužbe na usluge Komunalac d.o.o. itd.

Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom (opći standard kvalitete opskrbe)

Aktivnost - Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom)	
Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	13
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	13
Udio prema općem standardu	100 %
Aktivnost - Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom u obvezi javne usluge)	
Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	12
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	12
Udio prema općem standardu	100 %
Aktivnost - Ispravljanje računa za opskrbu krajnjeg kupca (opskrbljivač plinom)	
Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	13
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva reakcija bila unutar 10 radnih dana	13
Udio prema općem standardu	100 %

### III. -Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Otvaranjem tržišta plina, Komunalac d.o.o. započeo je s informiranjem krajnjih kupaca o pravima i obvezama javne odnosno tržišne usluge opskrbe plinom. U tom kontekstu koristio je kanale direktne komunikacije s krajnjim kupcem, te obavještavanje krajnjih kupaca putem radio postaja.

Uveden u sustav izdavanja e-računa za građane.

Znatno intenzivnije praćenje ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe plinom te interna reakcija na svako postupanje ispod zahtijevanije kvalitete.

Poticati informatičku pismenost i povezanost kako unutar Društva tako i u odnosima s krajnjim kupcem u cilju ubrzavanja procesa razmjene podataka i dokumentacije.

Direktor:  
Dražen Bengez

