

Sukladno čl. 68. st. 5 Zakona o tržištu plina (NN 18/18, 23/20) i čl. 47. st. 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN br. 50/18, 88/19, 39/20, 100/21), Komunalno Pitomača d.o.o. 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 2021. GODINU

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

Komunalno Pitomača d.o.o. u svojstvu opskrbljivača plinom obavlja jednu djelatnost i to tržišnu djelatnost opskrbe plinom koja je usmjerena kategoriji kućanstva i 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 033/782-202 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, a nakon tog vremena na broj centrale javlja se dežurni djelatnik koji u zavisnosti od hitnosti upita isti usmjerava na mobilne telefone pojedinih zaposlenika. Za kategoriju kućanstva na poledini obračuna navedene su kontakt osobe. 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 troje djelatnika, a za kategoriju poduzetništva, dvoje.

Komunalno Pitomača d.o.o. osigurao je centralnu email adresu info@komunalno-pitomaca.hr koja je istaknuta na svakom računu/memorandumu/obavijesti/pismu te pojedinačne email adrese Uprave Društva i voditelja odjela koje su objavljene na web stranici www.komunalno-pitomaca.hr. Osigurana je i komunikacija elektroničkim putem s pojedinim zaposlenikom Komunalno Pitomača 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 Komunalno Pitomača d.o.o. <http://www.komunalno-pitomaca.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.).

Krajnjim kupcima za vrijeme provođenja standardne usluge očitavanja, kod kategorije kućanstva, omogućena je on-line dostava stanja plinomjera.

Kvalitetu plina, sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom i Mrežnim pravilima transportnog sustava osigurava OTS - Plinacro d.o.o. te su izvještaji 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 na web stranici operatora distribucijskih sustava (ODS-a).

U poslovnim prostorijama Komunalno Pitomača d.o.o., Vinogradska 41, 33405 Pitomača osigurano je blagajničko mjesto na kojem se mogu izvršiti uplate računa za potrošnju plina, bez naknade. Radno vrijeme blagajničkog mjesta je od 7:00-13:00, 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, zahtjev za sklapanje ugovora o mjesečnom očitavanju, reklamacije računa za plin, pritužbe na usluge Komunalno Pitomača d.o.o. itd.

Opskrbljivač je obveznik primjene općeg i garantiranog standarda kvalitete opskrbe, a koji se odnose na pisanu reakciju na prigovor ili upit krajnjeg kupca, ispravljanje računa za plin i ponovnu uspostavu isporuke plina.

## II. - Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispitivanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

Tablica br. 1: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom Komunalno Pitomača d.o.o. za 2021. godinu

Aktivnost (red. br. 12 Prilog 2. OU): Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca Obveznik primjene: Opskrbljivač	Opći standard: Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	3
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	3
Udio prema općem standardu	100%
Aktivnost (red. br. 13 Prilog 2. OU): Ispravljanje računa za opskrbu plinom Obveznik primjene: Opskrbljivač	Opći standard: Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	5
Broj odgovora unutar 10 radnih dana	5
Udio prema općem standardu	100%

*Napomena: ukoliko je na zahtjev krajnjeg kupca dogovorno utvrđen/usuglašen datum koji prelazi opći standard smatra se da je opskrbljivač omogućio kupcu ispunjavanje općeg standarda.*

*Napomena: u kontekstu ovog izvješća pojam prigovora razmatra se u okviru Zakona o zaštiti potrošača*

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

Otvaranjem tržišta plina, Komunalno Pitomača 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, informiranje putem cirkularne obavijesti te obavještanje krajnjih kupaca putem radio postaja.

Kreirani su obrasci za pojedine usluge kako bismo ubrzali proces i unificirali zahtjeve obrade s preciziranjem dokumentacije koja treba biti predočena na uvid operateru.

Edukacija zaposlenika u svezi zakonskih i podzakonskih odredbi, njihove primjene te uvođenje novih evidencija na pojedina radna mjesta u svrhu praćenja kvalitete odaziva na različite zahtjeve kupaca.

Sve aktivnosti u Društvu kontinuirano su usredotočene na unapređivanje kvalitete poslovanja te ispunjenje očekivanja i potreba krajnjih kupaca, te posebno očuvanju sigurnosti i zdravlja krajnjih kupaca obzirom na specifičnost poslovanja zbog epidemije COVID – 19.

IV. - Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Iz velikog broja podataka i još većeg broja zahtjeva za obradom podataka, temeljem stalno drugačijih kriterija, potrebno je prepoznati/razlikovati važno od manje važnog jer se u protivnom opskrbljivač pretvara u administratora koji broji vrstu, vrijeme i broj zahtjeva.

Konstantna izobrazba zaposlenika s ciljem usvajanja govorničkih vještina te bolje i jednostavnije komunikacije s krajnjim korisnikom da se približi zakonska regulativa te izgled računa, značenje pojedinih oznaka, jedinica mjere te sam obračun utroška plina - postizanje više razine poslovne komunikacije obzirom na značajan udio relativno konzervativne sredine, starije životne dobi i navika rada.

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

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

U Pitomači, 01.03.2022. godine

Direktor:  
Zdravko Paša, ing.

