



**K. Krizmanić 1, 10 380 SV. IVAN ZELINA**  
OIB: 55460105464, Tel.: 01 2040 750, Fax.: 01 2060 716  
[www.zelkom.hr](http://www.zelkom.hr) e-mail: [info@zelkom.hr](mailto:info@zelkom.hr)

Temeljem članka 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom ( NN br. 50/18. i 88/19.) Zelinske komunalije d.o.o. Sveti Ivan Zelina u svojstvu opskrbljivača objavljuju

## GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2019. GODINU

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

Zelinske komunalije d.o.o. Sveti Ivan Zelina u svojstvu opskrbljivača plinom obavlja opskrbu plina kao javnu uslugu koja je namjenjena kategoriji kućanstva, te tržišnu djelatnost opskrbe koja je namjenjena kategoriji poduzetništva.

Kvaliteta opskrbe plinom očituje se u komunikaciji s krajnim kupcima, kvaliteti (brzini) odaziva i odgovora na upit/zahtjev krajnjeg kupca te kvaliteti plina.

Komunikacijski kanali ( telefon, elektronička pošta, web stranica, pošta - obična i preporučena, čitana poruka na radio stanici).

Poslovi obračuna plina, ispostavljanja računa/obračuna uplatnica i knjiženja primarno se obavljaju unutar ekonomskog odjela. Krajnim kupcima dostupan je broj centrale 01 2040 750 i broj koji se direktno odnosi na djelatnost opskrbe plinom 01 2040 760. Ovi brojevi navode se i na računima, memorandumu, web stranici i na obilježjima tvrtke prilikom ulaska u poslovnu zgradu.

Na radnom mjestu gdje je instalirana centrala, zaposlena je tajnica koja sve pozive krajnjih kupaca ovisno o sadržaju upita preusmjerava na telefonsku liniju mjerodavnog zaposlenika.

Radno vrijeme je od 7 do 15 sati.

Za kategoriju kućanstvo na poleđini računa navedene su obavijesti potrošačima vezane za očitavanje plina, samoočitavanje, dostavu očitnog stanja plinomjera, dostavu računa i akontacijskih rata i način plaćanja. Isto tako navedeni su podaci o operateru distribucijskog sustava. Za upite kupaca kategorije kućanstvo i kategoriju poduzetništvo, a koji su usmjereni na reklamaciju računa, izmjenu matičnih podataka, promjenu vlasništva, ugovora o opskrbi, isključenju, nastavku isporuke dostupno je troje djelatnika.

Društvo Zelinske komunalije d.o.o. osiguralo je centralnu e-mail adresu [info@zelkom.hr](mailto:info@zelkom.hr) koja je istaknutana na svakom računu, memorandumu, obavijesti i web stranici. Osigurana je i komunikacija elektroničkim putem s pojedinim zaposlenikom, a na koju se krajni kupac usmjerava nakon zaprimanja prvog zahtjeva putem centralne adrese.

Na upit krajnjeg kupca odgovara se komunikacijskim kanalom kojim je upit i postavljen. U pravilu kod jednostavnih upita na upit se odgovara u najkraćem mogućem roku – odmah ili najkasnije u roku od 24 sata, a na složeniji upit najkasnije u roku od 10 dana.

Na službenim stanicama Društva Zelinske komunalije d.o.o. [www.zelkom.hr](http://www.zelkom.hr) objavljene su opće informacije o Društvu, informacije o cijeni plina za javnu uslugu – kućanstvo, nestandardnim uslugama, mjere za učinkovito i sigurno korištenje plina, informacije o kvaliteti plina, popis zakonske i podzakonske regulative, obavijest o očitavanju i planiranim prekidima isporuke plina, tipski primjeri

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.).

Krajnim 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 operatera distribucijskih sustava (ODS-a).

U poslovnim prostorijama Društva Zelinske komunalije d.o.o., Sveti Ivan Zelina, Katarine Krizmanić 1, osigurano je blagajničko mjesto na kojem se mogu izvršiti uplate plina, bez naknade, a predmetnu uslugu, također bez naknade mogu izvršiti u poslovnicama Privredne banke. Radno vrijeme blagajničkog mjesta je od 7:30-14:30 sati, a krajnim kupcima svakodnevno je dostupno mjesto za reklamaciju na kojem se mogu predati zahtjevi za promjenu vlasništva, za sklapanje/raskid/privremeni prijenos ugovora o opskrbi plinom, zahtjev za obustav/nastavak isporuke plina, zahtjev za izvanredno očitavanje, zahtjev za sklapanje ugovora o mjesečnom očitavanju, reklamacije računa za plin, pritužbe na uslugu Društva, a sve navedeno kupci mogu obaviti i putem već navedenog e-maila.

Opskrbljivač je obveznik primjene općeg i garantiranog standarda kvalitete opskrbe plina, 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 1: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom Zelinske komunalije d.o.o. za 2019. godinu

<b>Aktivnost (red. br. 10 Prilog 2. OU):</b> Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca <b>Obveznik primijene:</b> Opskrbljivač u obvezi javne usluge	<b>Opći standard:</b> Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe (najviše 10 radnih dana) <b>Kriterij usklađenosti:</b> 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	<b>0</b>
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	<b>0</b>
Udio prema općem standardu	100%
<b>Aktivnost (red. br. 11 Prilog 2. OU):</b> Ispravljanje računa za opskrbu plinom <b>Obveznik primijene:</b> Opskrbljivač u obvezi javne usluge	<b>Opći standard:</b> Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa isporučeni plin (unutar 10 radnih dana) <b>Kriterij usklađenosti:</b> 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	36
Broj odgovora unutar 10 radnih dana	36
Udio prema općem standardu	100%

<b>Aktivnost (red. br. 12 Prilog 2. OU):</b> Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca <b>Obveznik primijene:</b> Opskrbljivač	<b>Opći standard:</b> Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana) <b>Kriterij usklađenosti:</b> 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	<b>0</b>
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	<b>0</b>
Udio prema općem standardu	100%
<b>Aktivnost (red. br. 13 Prilog 2. OU):</b> Ispravljanje računa za opskrbu plinom <b>Obveznik primijene:</b> Opskrbljivač	<b>Opći standard:</b> Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana) <b>Kriterij usklađenosti:</b> 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	2
Broj odgovora unutar 10 radnih dana	2
Udio prema općem standardu	100%

- Otvaranjem tržišta plina, Društvo Zelinske komunalije d.o.o. stalno informira krajnje kupce o pravima i obvezama javne odnosno tržišne usluge opskrbe plinom.
- Vršiti se edukacija zaposlenika, vezana za promjenu zakonskih propisa i njihovu primjenu, kako bi se brzo i kvalitetno mogli riješiti različiti zahtjevi kupaca.

U Sv.I.Zelini, 3. ožujka 2020.

Direktor:

Ivan Dananić, dipl. Ing. v.r.