



Sukladno čl. 47. st. 3. i 4. općih uvjeta opskrbe plinom (NN br. 50/18) Radnik d.d. u svojstvu Opskrbljivača objavljuje

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

### **1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom**

Radnik d.d. Križevci u svojstvu opskrbljivača plinom obavlja opskrbu prirodnim plinom kao javnu uslugu namijenjenu kategoriji kućanstva, te tržišnu djelatnost opskrbe koja je namijenjena kategoriji poduzetništva.

Kvaliteta opskrbe plinom očituje se u komunikaciji s krajnjim kupcima, brzini odaziva i odgovora na upit krajnjeg kupca, te kvaliteti plina.

Krajnjim kupcima dostupni su sljedeći načini komunikacije:

- broj telefona za informacije i upite 048/716-492
- elektronička pošta [radnik@radnik.hr](mailto:radnik@radnik.hr)
- web stranica <https://radnik.s2is.hr/sektor-opskrba-plina/>
- 24-satno dežurstvo (048/716-197)
- omogućen osobni kontakt sa kupcima svakim radnim danom od 08:00 – 16:00 sati

Svi podaci za kontakt navedeni su također i na memorandumu računa kao i na poleđini računa.

Krajnjim kupcima dostupne su sljedeće informacije, objavljene na web stranici društva Radnik d.d.:

- kvaliteta plina
- opći uvjeti obračuna plina
- cijena plina
- zakonski propisi i tipski obrasci
- kontakt podaci operatora distribucijskog sustava



## 2. Prikupljene podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

Tablica 1. Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom Radnik d.d. za 2018. godinu

<b>AKTIVNOST</b> (red 10., Prilog 2.OU): Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca <b>OBVEZNIK PRIMJENE:</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 rješenje prigovora i upita:	25
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	25
Udio prema općem standardu	100%
<b>AKTIVNOST</b> (red 11., Prilog 2.OU): Ispravljanje računa za opskrbu plinom <b>OBVEZNIK PRIMJENE:</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:	35
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	35
Udio prema općem standardu	100%
<b>AKTIVNOST</b> (red 12., Prilog 2.OU): Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca <b>OBVEZNIK PRIMJENE:</b> Opskrbljivač plinom	<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 rješenje prigovora i upita:	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	0
Udio prema općem standardu	100%
<b>AKTIVNOST</b> (red 13., Prilog 2.OU): Ispravljanje računa za opskrbu plinom <b>OBVEZNIK PRIMJENE:</b> Opskrbljivač plinom	<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:	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	0
Udio prema općem standardu	100%

### 3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

U svrhu povećanja kvalitete opskrbe plinom opskrbljivač Radnik d.d., svoje je krajnje kupce informirao o pravima i obvezama raznim načinima komunikacije, s posebnim naglaskom na direktnu usmenu komunikaciju te je u tom pogledu uvijek bio dostupan za svoje krajnje kupce, kako iz kategorije javne usluge opskrbe plinom tako i tržišne.

Osim informiranja krajnjih korisnika provedena je osnovna edukacija djelatnika u svrhu lakšeg informiranja krajnjih kupaca o sigurnom i učinkovitom korištenju prirodnog plina.

### 4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Kako bi postigli zadovoljavajuću razinu kvalitete opskrbe plinom Radnik d.d. planira kontinuirano ulaganje u komunikacijske vještine i edukaciju zaposlenika za rad sa krajnjim kupcima.

U Križevcima, 15.02.2019.

Članovi Uprave:

Mario Biljan, Jelena Habijanec Smud

