

## Izvrješće o kvaliteti usluge za 2016. godinu

Kvaliteta usluge prati se kroz broj zaprimljenih reklamacija ili pritužbi na pruženu uslugu. Tijekom 2016. ukupno je zaprimljen 83 prigovora vezano na račune za plin i očitavanje plinomjera. Po svakoj dojadi smo postupili na način da je navod korisnika provjeren od strane našeg djelatnika, te je korisnicima ispostavljen novi račun s točnim očitanjem. Dakle sve reklamacije su pozitivno riješene.

Reklamacija kupaca po drugim osnovama nije bilo.

U 2016. godini zaprimljeno je 34 zahtjeva za priključenje, od čega je za 29 zahtjeva izdan račun odnosno realiziran, dok je ostatak realizacija u tijeku.

Po pitanju kvalitete isporučenog plina, tijekom 2016. godine bio je jedan upit o toplinskoj vrijednosti, ali nije zaprimljena niti jedna reklamacija kupca. Kvaliteta plina je cijelo vrijeme bila u granicama propisanim Općim uvjetima.

U komunikaciji s našim kupcima, uvijek smo im na raspolaganju za različite upite u pogledu plinskih uređaja, računa, korištenja plina, mogućnosti priključenja i sl. Način komunikacije s našim kupcima odvija se putem:

- **Telefona i faks uređaja:** na glavni telefonski broj (centrala) i faks uređaj koji su javno dostupni, a to su tel: 01/2831-270 i broj fax-a: 01/2831-271 s kojeg se prosjeđuju pozivi kupaca na druge telefone unutar društva ovisno o vrsti upita, odnosno isto vrijedi i za faks. Osim glavnog telefona na našim internet stranicama objavljeni su i direktni telefonski brojevi raznih odjela unutar našeg društva.
- **Elektroničke pošte (e-mail):** korisnicima je osigurana centralna mail adresa društva [ivaplin@ivaplin.hr](mailto:ivaplin@ivaplin.hr) koja se nalazi objavljena na našim internet stranicama kao i mail adrese voditelja pojedinih odjela.
- **Web stranice Ivaplin-a:** na našim službenim stranicama ([www.ivaplin.hr](http://www.ivaplin.hr)) nastojimo informirati korisnike o našem trgovačkom društvu, o prirodnom plinu kao energentu, cijeni prirodnog plina, cijenama nestandardnih usluga, kao i informacije o kvaliteti prirodnog plina što nam je i zakonska obveza. Od 2016. godine, omogućili smo našim potrošačima dostavu računa elektronskim putem, te smo navedeni obrazac objavili na našoj web stranici. Putem web obrazaca također smo omogućili dostavu podataka potrošača sa očitanjima brojila, reklamacijama i prigovorima kupaca. Korisnicima je također između ostaloga omogućeno preuzimanje tipskih ugovora i obrazaca, pružanje informacija o ovlaštenim izvođačima priključaka, plinskih instalacija, dimnjačara te ispitivača plinskih instalacija, kao i informacije o projektantima i monterima plinskih trošila koji djeluju na našem distributivnom području.