



PLINARA
d.o.o. PULA

52100 Pula, Industrijska ulica 17
52100 Pola, Via dell'industria 17
Tel. 052/534-944 Fax. 052/534-804
e-mail: plinara@plinara.hr
OIB:18436964560

U skladu s čl.68. stavkom 5. Zakona o tržištu plina i člankom 47. stavkom 3.i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (N.N. br.50/18., 88/19., 39/20., 100/21., 103/22., 68/23.) Plinara d.o.o. Pula u svojstvu opskrbljivača objavljuje

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2025. GODINU

1. Opis sustava za praćenje kvalitete plinom

Plinara d.o.o. Pula razvija sustav praćenja kvalitete opskrbe plinom na način stalne dostupnosti za krajnje kupce, te brzinom rješavanja upita, kao i izlascima na teren.

Za navedene sustave praćenja kvalitete opskrbe krajnjim kupcima dostupni su slijedeći načini komunikacije:

- besplatni potrošački telefon 0800-200-206
- mobitel (SMS, VIBER, WhatsApp ili POZIV): 099 396 2529 / 099 166 6955
- neposredna osobna komunikacija u sjedištu Društva na adresi: Pula, Industrijska ulica 17, radnim danom od 7:00 do 15:00 sati
- elektronička komunikacija putem: plinara@plinara.hr; ocitanja@plinara.hr
- pisana komunikacija
- redizajnirana web stranica Društva koja je prevedena na engleski i talijanski jezik
- Web aplikacija za kupce kategorije kućanstvo: Plinara online
- Chatbot aplikacija
- 24-satno dežurstvo djelatnika na broju 098/366100
- plaćanje računa za plin bez naknade (Poslovnice Fina)
- Povjerenstvo za zaštitu potrošača

Na službenim web stranicama Društva objavljene su sve relevantne informacije za krajnje kupce:

- pravni propisi koji reguliraju tržište plina
- cijena plina, nestandardne usluge i kvalitete plina
- dokumenti, izvješća Društva, obrasci i tipski ugovori
- postupak promjene opskrbljivača i raskid ugovora o opskrbi
- informacije o pravu na pristup informacijama i zaštiti osobnih podataka, te kontakt Službenika za informiranje i Službenika za zaštitu osobnih podataka
- mogućnost dostave stanja na plinomjeru putem zasebne e-mail adrese, web aplikacije i izrada obračuna na zahtjev
- poveznice na korisne linkove: HERA, HROTE, Plinacro d.o.o.
- upute za potrošače za pravilno očitavanje plinskog brojila, mjere za učinkovito i sigurno korištenje prirodnog plina
- popisi ovlaštenih serviseri, projektanata, dimnjačara i izvođača radova.

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

Tablica broj 1. - Podaci o rješavanju prigovora i upita krajnjih korisnika u 2025. godini.

Rješavanje prigovora i upita krajnjih korisnika	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita	0	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	0	0

Tablica broj 2. – Podaci o ispravljenim računima za opskrbu plinom u 2025. godini.

Ispravljanje računa za opskrbu plinom	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva	25	9
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	25	9

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

U 2025. godini proveo se obračun za kupce kategorije kućanstvo četiri puta godišnje, što je pridonijelo kvaliteti opskrbe. Kroz edukacijski materijal i putem web stranica nastojalo se informirati i educirati kupce o trenutnoj situaciji i promjenama na tržištu.

Također u 2025. godini poduzete su sljedeće aktivnosti za povećanje kvalitete opskrbe plinom:

- poboljšana je i unaprijeđena verzija aplikacije za kupce kategorije kućanstvo: Plinara online
- uvedena je usluga WSpay-plaćanje kreditnim i debitnim karticama različitih izdavatelja
- uvedena je mogućnost zaprimanja računa na osobni e-mail
- uvedena je mogućnost štampanja uplatnica HUB 3A prema stanju duga
- mogućnost pregleda i dohvata svih izdanih računa u PDF-u za zadnje tri kalendarske godine
- preglede svih zaduženja i uplata, te uvid u sva očitavanja za zadnje tri kalendarske godine
- mogućnost dobivanja izvještaja o godišnjoj potrošnji plina putem aplikacije Plinara Online i na osobni e-mail
- instaliranje modula za daljinsko očitavanje u segmentu poduzetništva i kućanstava.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe

U 2026. godini planira se daljnje ulaganje u nova programska rješenja i to:

- Plinara online za kupce kategorije poduzetništvo
- mogućnost instalacije Plinare online kao mobilne aplikacije za sustav android
- daljnje instaliranje modula za daljinsko očitavanje u segmentu kućanstava i poduzetništva čime će se digitalizirati poslovanje i povećati točnost i brzina očitavanja stanja plina te posljedično smanjiti troškovi angažiranja vanjskih čitača u segmentu kućanstava.

Plinara d.o.o. Pula će i dalje kontinuirano pratiti i provoditi zakonsku regulativu, kako bi se osigurali uvjeti za kvalitetnu, pouzdanu i sigurnu isporuku plina krajnjim potrošačima.

Također, kontinuirano se ulaže u edukaciju djelatnika za rad s krajnjim kupcima, kako bi što bolje informirali krajnje kupce o propisima plinskog gospodarstva, strukturi cijene opskrbe plinom i njezinoj ovisnosti o tržišnim kretanjima.

Pula, siječanj/2026.godine

Plinara d.o.o.Pula
Direktor
Roberto Drandić, mag.oec.



PLINARA d.o.o.
PULA