



52100 Pula, Industrijska 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 čl. 47. st. 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (N.N. br.50/18, 88/19, 39/20,100/21,103/22) Plinara d.o.o. Pula u svojstvu opskrbljivača, a na temelju podatka o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe objavljuje

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2023. GODINU

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Plinara d.o.o. Pula u svojstvu opskrbljivača plinom obavlja dvije djelatnosti i to reguliranu djelatnost opskrbe tj.javnu uslugu koja je namijenjena kategoriji kućanstva i tržišnu djelatnost opskrbe koja se odnosi na kategoriju poduzetništva.

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
- neposredna osobna komunikacija u sjedištu Društva na adresi: Pula, Industrijska 17, radnim danom od 7:00 do 15:00 sati
- elektronička komunikacija putem: plinara@plinara.hr; ocitanja@plinara.hr
- pisana komunikacija
- web stranica Društva
- Web aplikacija: Plinara online
- 24-satno dežurstvo djelatnika na broju 098/366100
- plaćanje računa za plin bez naknade (Poslovnice Fina i Istarske kreditne banke Umag)
- 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 web stranice 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 servisera, 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 2023. godini.

Rješavanje prigovora i upita krajnjih korisnika	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita	112	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	112	0

Tablica broj 2. – Podaci o ispravljenim računima za opskrbu plinom u 2023. godini.

Ispravljanje računa za opskrbu plinom	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva	23	14
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	23	14

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

U 2023. godini proveo se obračun 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 2023. godini poduzete su sljedeće aktivnosti za povećanje kvalitete opskrbe plinom:

- poboljšana je verzija aplikacije: 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

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe

U 2024. godini planira se daljnje ulaganje u nova programska rješenja i to:

- 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 na e-mail
- planira se instaliranje modula sa daljinskim očitanjem u segmentu pravnih osoba i kućanstava čime će se povećati točnost i brzina očitavanja stanja plina.

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, planira se kontinuirano ulaganje u edukaciju djelatnika za rad s krajnjim kupcima, kako bi što bolje informiralo krajnje kupce o kontinuiranim promjenama na tržištu plina.

Pula, 14.02.2024.godine

Plinara d.o.o.Pula

Direktor

Roberto Drandić, mag.oec.



PLINARA d.o.o.
PULA