



52100 Pula, Industrijska 17

Tel. 052-534-944 Fax.052-534-804

E-mail: [plinara@plinara.hr](mailto:plinara@plinara.hr)

OIB: 18436964560

Sukladno članku 47. Općih uvjeta opskrbe plinom (N.N: br.50/18.) objavljujemo

## **GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2019. 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 0800200206
- Neposredna osobna komunikacija u sjedištu Društva na adresi: Pula, Industrijska 17 radnim danom od 7,00 do 15,00 sati
- Elektronička komunikacija putem e-maila: [plinara@plinara.hr](mailto:plinara@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 plinomjera putem web stranice
- 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 2019. godini.

Rješavanje prigovora i upita krajnjih korisnika	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita	271	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	271	0

Tablica broj 2. – Podaci o ispravljenim računima za opskrbu plinom u 2019. godini.

Ispravljanje računa za opskrbu plinom	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva	12	11
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	12	11

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

Tijekom 2019. godine se nastavilo sa dorađivanjem implementiranog sustava obračuna plina i obračunskih mjerenih mjesta.

## 4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe

Zbog promjena koje se odvijaju i koje nam predstoje na tržištu plina, Plinara d.o.o. Pula planira oformiti tim za informiranje krajnjih kupaca na svom distribucijskom području. Informiranjem kroz medije (radio, televizija), te pristup informacijama i upitima putem mail-a i telefona, krajnji kupci bi mogli dobiti sve relevantne informacije vezane za opskrbu plinom, a sve u cilju bolje informiranosti o trenutnoj situaciji i promjena ma na tržištu plina.

Također za 2020. godinu planira se obračun četiri puta godišnje što će pridonijeti kvalitetnom informiranju krajnjih kupaca, te će podignuti kvalitetu opskrbe.

Plinara d.o.o.Pula

Direktor:

Dean Kocijančić, dipl. ing.