



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 2020. 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 2020. godini.

<b>Rješavanje prigovora i upita krajnjih korisnika</b>	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita	1.008	10
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	1.008	10

Tablica broj 2. – Podaci o ispravljenim računima za opskrbu plinom u 2020. godini.

<b>Ispravljanje računa za opskrbu plinom</b>	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva	33	11
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	33	11

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

Tijekom 2020. godine nastavilo se sa dorađivanjem implementiranog sustava obračuna plina i obračunskih mjerenih mjesta i ulaganje u nova programska rješenja. U 2020. godini proveo se obračun četiri puta godišnje, što je pridonijelo kvaliteti opskrbe.

Prema Odluci Hrvatske energetske regulatorne agencije od dana 11.12.2020. godine Plinara d.o.o. Pula određuje se za opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom za distribucijsko područje operatora distribucijskog sustava Plinare d.o.o. za distribuciju i opskrbu plinom, za razdoblje od 01.travnja 2021. do 30.rujna 2024. godine.

Ova Odluka kojom se propisuje obavljanje javne usluge opskrbe plinom, obvezuje Plinaru d.o.o. Pula na kontinuirano praćenje i provođenje zakonske regulative, te kontinuirano održavanje tehničke, stručne, pravne i financijske kvalificiranosti, kako bi se osigurali uvjeti kojima se pruža što kvalitetnija usluga te pouzdana i sigurna isporuka plina krajnjim potrošačima.

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

U 2021. godini planira se ulaganje u nova programska rješenja, kako bi kontinuirano pridonijeli kvaliteti opskrbe u cilju ostvarivanja poboljšanja opskrbe krajnjih kupaca. Također, planira se kontinuirano ulaganje u edukaciju djelatnika za rad s krajnjim kupcima, kako bi što bolje informirali krajnje kupce o predstojećim promjenama na tržištu plina.

Pula, 22.02.2021.

Plinara d.o.o.Pula

Direktor:

Dean Kocjančić, dipl. ing.

**PLINARA** d.o.o.  
**P U L A**

