



52100 Pula, Industrijska 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. Općih uvjeta opskrbe plinom (N.N. br.50/18.) objavljujemo

GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2021. 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
- 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
- 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 2021. godini.

Rješavanje prigovora i upita krajnjih korisnika	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita	1257	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	1257	0

Tablica broj 2. – Podaci o ispravljenim računima za opskrbu plinom u 2021. godini.

Ispravljanje računa za opskrbu plinom	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva	18	11
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	18	11

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

U 2021. godini proveo se obračun četiri puta godišnje, što je pridonijelo kvaliteti opskrbe. Kroz edukacijski materijal, putem televizije i web stranica nastojalo se informirati i educirati kupce o trenutnoj situaciji i promjenama na tržištu.

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 2022. 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, 31.01.2022.godine

Plinara d.o.o.Pula

Direktor:

Dean Kocijančić, dipl. ing.