



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 2024. 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](mailto:plinara@plinara.hr); [ocitanja@plinara.hr](mailto:ocitanja@plinara.hr)
- pisana komunikacija
- redizajnirana web stranica Društva i prevedena na engleski i talijanski jezik
- Web aplikacija: Plinara online
- Chatbot aplikacija
- 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 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 brojlara, mjere za učinkovito i sigurno korištenje prirodnog plina
- popisi ovlaštenih servisera, 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 2024. 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 2024. godini.

Ispravljanje računa za opskrbu plinom	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva	28	9
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	28	9

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

U 2024. 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 2024. godini poduzete su sljedeće aktivnosti za povećanje kvalitete opskrbe plinom:

- poboljšana je i unaprijeđena 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
- 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 putem aplikacije Plinara Online i na e-mail
- instaliranje modula sa daljinskim očitanjem u segmentu pravnih osoba i kućanstava.

### 4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe

U 2025. godini planira se daljnje ulaganje u nova programska rješenja i to:

- Mogućnost instalacije Plinare online kao mobilne aplikacije
- daljnje instaliranje modula sa daljinskim očitanjem u segmentu kućanstava i pravnih osoba čime će se digitalizirati poslovanje i povećati točnost i brzina očitavanja stanja plina te posljedično smanjiti troškovi 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, planira se kontinuirano ulaganje 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, veljača/2025.godine

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

  
**INARA** d.o.o.  
U L A (1)