



## GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2021 GODINU

### 1. Opis sustava za praćenje kvalitete plinom -

Plinara istočne Slavonije d.o.o. 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 sljedeći načini komunikacije:

- brojevi telefona, elektronička pošta, web stranica,
- 24-satno dežurstvo djelatnika (besplatan broj telefona 0800-304-336)
- otvorena blagajna i mogućnost plaćanja računa za plin bez naknade (pet radnih dana u tjednu od 8-14h)
- kontakt podaci službi koje djeluju unutar Društva
- poslovni prostori Društva dostupni krajnjim korisnicima za osobni kontakt radnim danom od 7 do 15 h.
- Ispostave Društva u Iloku i Županji za krajnje korisnike na tom području.

Na službenim web stranicama Društva objavljene su sve relevantne informacije za krajnje kupce:

- Pravni propisi koji reguliraju tržište plina
- Cijena plina, nestandardne usluge i kvaliteta 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 brojlila, Mjere za učinkovito i sigurno korištenje prirodnog plina, Upute Glas potrošača
- Popisi ovlaštenih serviser, dimnjačara i izvođača radova.

### 2. - Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispitivanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe -

Tablica broj 1. – Podatci 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	4	1
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	4	1

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

<b>Ispravljanje računa za opskrbu plinom</b>	Opskrbljivač u obvezi javne usluge	Opskrbljivač
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa -	20	4
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana -	20	4

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

Instaliranjem brojila sa daljinskim očitanjem želimo poboljšati točnost i brzinu očitavanja stanja plina. Informiranjem kroz medije (radio, televizija, edukacijski materijali), te pristup informacijama i upitima putem mail-a i telefona, krajnji kupci mogu dobiti sve relevantne informacije vezane za opskrbu plinom, a sve u cilju bolje informiranosti o trenutnoj situaciji i promjenama na tržištu plina. Plinara istočne Slavonije d.o.o. želi sa svim navedenim mjerama omogućiti svakom kupcu da bude u tijeku sa novonastalim promjenama na tržištu plinom, o pravima koja mogu ostvariti, te samostalno donijeti odluku koja će u prvoj mjeri zadovoljiti sve njihove potrebe.

Prema Odluci Hrvatske energetske regulatorne agencije urbroj: 371-04-20-294, od dana 11.12.2020 godine, Plinara istočne Slavonije d.o.o. za distribuciju i opskrbu plinom, određuje se za opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom za distribucijsko područje operatora distribucijskog sustava Plinara istočne Slavonije d.o.o. za distribuciju i opskrbu plinom, za razdoblje od 01.travnja 2021 do 30.rujna 2024 godine. Ova Odluka obvezuje nas na kontinuirano praćenje i provođenje zakonske i podzakonske regulative, kojom se propisuje obavljanje javne usluge opskrbe plinom, te kontinuirano održavanje pokazatelja pravne, tehničke, stručne i financijske kvalificiranosti, kao i osiguranje uvjeta kojima se osigurava pružanje što kvalitetnije usluge, te pouzdana i sigurna isporuka plina krajnjim kupcima.

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

Kako bi postigli zadovoljavajuću razinu kvalitete opskrbe plinom Plinara istočne Slavonije d.o.o. planira kontinuirano ulaganje u edukaciju i komunikacijske vještine djelatnika za rad sa krajnjim kupcima. Razvijanjem timskog rada unutar Društva želimo postići zadovoljavajuću razinu interakcije sa krajnjim kupcima, bolji pristup i informiranost kupca o promjenama koje predstoje na tržištu plina. Potreba za otvaranjem novih kanala informiranja i pristupa krajnjim kupcima stvara potrebu stalne edukacije i profesionalizacije kadra unutar Društva, a u cilju ostvarivanja i poboljšanja kvalitete opskrbe plinom.

U Vinkovcima, 12.01.2022.

Direktor:  
Marija Ratkić dipl.ing.

