

Sukladno članku 47. stavak 3. i 4. Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18, NN 88/19, NN 39/20, NN 100/21, 103/22, 68/23), ENERGO d.o.o. Rijeka objavljuje

## Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2025. godinu

Opskrba plinom za korisnike Energa d.o.o. odvijala se u 2025. godini na tržišnoj osnovi sa kupcima kategorije kućanstvo i kategorije poduzetništvo, kroz pružanje opskrbe plinom u **Obvezi Javne Usluge (OJU)**. Kvaliteta opskrbe plinom ostvarena je u kroz kvalitetnu komunikaciju i pružanje odgovora na sve upite koji su pristigli od korisnika.

### Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

Energo d.o.o. Rijeka je na dan 31.12.2025. sveukupno opskrbljivao prirodnim plinom 4.167 krajnjih kupaca kategorije kućanstvo koji su koristili opskrbu plinom prema tržišnim uvjetima. U kategoriji kupaca koji nisu kućanstvo, odnosno kategoriji poduzetništva, sa 31.12.2025. Energo je vršio opskrbu na 254 obračunska mjerna mjesta. Javnu uslugu opskrbe plinom koristilo je 16.526 obračunskih mjernih mjesta.

Komunikacija s kupcima prirodnog plina, vezano za *rješavanje prigovora i upita, ispravljanje računa i promjenu opskrbljivača* ostvaruje se putem Službe opskrbe plinom i Službe za odnose s javnošću i marketing. Najčešći i najzastupljeniji kanal komunikacije je putem telefonskih poziva, koji se onda često nadopunjuju slanjem potrebnih podataka i obrazaca mailom kako bi korisnik dobio sve potrebne informacije najbržim putem.

Na zaprimljene upite kupaca odgovaramo u zakonski predviđenim rokovima a maksimalno do 10 dana od zaprimanja upita, a sve sukladno Prilogu 2. Općih uvjeta opskrbe plinom.

Komunikacija s kupcima provodi se telefonski, elektroničkom poštom, putem web stranica tvrtke, te neposrednom osobnom komunikacijom.



**Telefonska komunikacija** ostvaruje se sa Službom za opskrbu i Službom za odnosu s javnošću i marketing. Kupcima je osiguran besplatni broj za kontakt, te se trudimo u cilju visoke kvalitete odnosa na svaki poziv odgovoriti pravovremeno. Najviše poziva i upita zaprimljeno je u 2025. vezano za pojašnjenje obračuna i zahtjeve za izmjenom računa. Ukupno je zaprimljeno 105 telefonskih upita prema slijedećim kategorijama

Kategorija upita	Broj upita	Riješeni upiti
Dostava očitavanja	1	1
Dostava računa	17	17
Isporučka plina	1	1
Pojašnjenje obračuna	39	39
Potrošnja plina	6	6
Promjena matičnih podataka	1	1
Cijena plina/subvencija	2	2
OJU	1	1
Promjena opskrbljivača	1	1
Zahtjev za izmjenom računa	36	36

Besplatni telefonski broj koji je na raspolaganju kupcima plina svaki radni dan od 7,00 - 15,00 sati je kontakt broj Korisničke podrške u sklopu Službe za odnose s javnošću i marketinga 0800 353 040.

**Elektronička pošta** drugi je po zastupljenosti kanal komunikacije. Kupcima je dostupno više različitih adresa putem kojih se rješavaju upiti, reklamacije i prigovori od strane krajnjih kupaca. Službena e-mail adresa navedena je na svim računima za opskrbu i na web stranici društva. Ovisno o vrsti i složenosti upita odgovoreno je u najkraćem roku do maksimalno 2-3 radna dana. U 2025. godini zaprimljeno je ukupno 29 upita putem svih e-mail adresa. Kategorizacija upita kroz e poštu prikazana je u slijedećoj tablici

Kategorija upita	Broj upita	Riješeni upiti
Dostava računa	5	5
Isporučka plina	1	1
Pojašnjenje obračuna	14	14
Potrošnja plina	5	5
Promjena matičnih podataka	1	1
Cijena plina	1	1
Zahtjev za izmjenom računa	1	1
Promjena opskrbljivača	1	1



**Web stranice tvrtke** <http://www.energo.hr> objavljuju opće informacije o našem trgovačkom društvu, informacije o prirodnom plinu kao energentu, cijeni prirodnog plina, cijenama nestandardnih usluga, informacije o kvaliteti prirodnog plina, popis zakonske i podzakonske regulative u Republici Hrvatskoj u domeni energetike i plinskog gospodarstva, informacije o provedenim postupcima javne nabave i osnovne informacije o uslugama operatora distribucijskih sustava s linkovima na njihove web stranice. Tijekom 2025. godine web stranice Energa redovito su se ažurirale i usklađivale sa svim relevantnim važećim propisima.

Krajnjim kupcima plina omogućena je i on-line dostava podataka o reklamacijama i prigovorima, dostava stanja plinomjera (putem ugovornog partnera) i informativni izračun troškova potrošnje plina (link na stranice regulatora). Na web stranicama omogućeno je i preuzimanje tipskih ugovora i obrazaca koji su redovito ažurirani i usklađeni s važećom zakonskom regulativom.

Korisnicima je putem poveznice na našoj web stranici omogućena dojava stanja plinomjera unošenjem podataka u web obrazac na linku <http://edo.energo.hr/>.

Za **osobnu komunikaciju** s kupcima na raspolaganju su 2 (dva) šaltera na adresi Dolac 14/I, 51000 Rijeka na kojima je krajnjim kupcima plina omogućeno plaćanje računa za plin bez plaćanja naknade. Na šalterima su dostupne sve potrebne informacije u smislu opskrbe plinom a koje podrazumijevaju zahtjeve za promjenu vlasništva nekretnine (promjene kupca), zahtjeve za sklapanjem ili raskid ugovora o opskrbi plinom, zahtjeve za obustavu isporuke plina, zahtjeve za izvanredno očitavanje plina, pritužbe na usluge Energo d.o.o., reklamacije računa za plin i sl.

### **Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina**

Reklamacije i prigovori krajnjih kupaca plina zaprimaju se pisanim putem, putem elektroničke pošte, telefonskim putem i direktno na Šalteru na adresi Dolac 14/I, 51000 Rijeka. U 2025. godini ukupno je zaprimljeno i obrađeno 134 zahtjeva.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem zajedničkog Povjerenstva za reklamacije potrošača po osnovi kojega je u 2025. godini povjerenstvo nije zaprimilo niti jednu reklamaciju.



### **Kvaliteta prirodnog plina**

Kvaliteta plina odnosi se na kemijski sastav i ogrjevnu vrijednost plina odnosno na parametre standardne kvalitete plina. Sustav praćenja kvalitete plina vrši se temeljem izvješća operatora transportnog sustava koja se preuzimaju u sklopu mjesečnih evidencija o distribuiranim količinama plina u distributivni sustav Energo d.o.o. Rijeka. Temeljem preuzetih izvješća na mrežnim stranica se objavljuje Izvješće o standardnoj kvaliteti prirodnog plina (<https://energo.hr/index.php/plin/izvjesce-o-kvaliteti-prirodnog-plina/>). U skladu s Mrežnim pravilima plinskog distribucijskog sustava od 01.10.2022. godine kod utvrđivanja energije isporučenog plina primjenjuje se gornja ogrjevna vrijednost plina.

### **Edukacija kupaca prirodnog plina**

Na svojim web stranicama Energo d.o.o. objavio je niz pitanja i odgovora vezanih za mjere sigurnog i učinkovitog korištenja plina (<https://energo.hr/index.php/category/pitanja-i-odgovori/plin/>). Tijekom 2025. godine krajnji kupci plina su informirani i o svim važnijim događanjima kroz rubriku Obavijesti (<https://energo.hr/index.php/category/obavijesti/>) koja se nalazi u zaglavlju naslovnice naše web stranice. Na ovome mjestu kontinuirano sve naše kupce plina obavještavamo o svim promjenama zakonske regulative u domeni energetike i prirodnog plina, promjenama cijene plina i svim ostalim korisnim informacijama vezanim za opskrbu plinom.

Vjerujemo da je transparentnost poslovanja jedan od ključnih čimbenika u dobivanju i zadržavanju povjerenja naših korisnika. Sve najvažnije podatke o cijeni plina i uvjetima opskrbe kupac može dobiti pristupom polju „Informacije za korisnike plina u obvezi javne i tržišne opskrbe“ na web stranici Energa.

### **Sigurnost opskrbe plinom**

Energo d.o.o. je tijekom 2025. osigurao dovoljne količine plina za sve kupce u kategorijama kućanstvo i poduzetništvo sukladno potpisanim tržišnim ugovorima i ugovorima u obvezi javne usluge za kućanstva. Ukupno je u 2025. godini kupcima isporučeno 133.098.111 kWh prirodnog plina.

### **Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom**

Tijekom 2025. godine, nastavilo se sa aktivnim korištenjem sustava CRM-a uz maksimalno korištenje svih mogućnosti toga sustava u cilju podizanja kvalitete informiranosti kupaca. Kroz brojne objave u medijima i na web stranicama Energa omogućili smo pravovremeno informiranje o svim novostima koje su bile vezane uz promjenu cijene u obvezi javne usluge i kod tržišnih kupaca kategorije kućanstvo.

### **Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom**

U cilju rješavanja problema dostave računa poštom marketinškim akcijama potaknuti će se korisnici da zatraže dostavu kroz e-mail. Sve aktivnosti Društva i dalje će biti usmjerene unapređenju sustava kvalitete opskrbe koje Društvo pruža kroz komunikacijske kanale i poslovne procese.

Direktor  
Marko Križanec, dipl. ing., EMBA



d.o.o. Rijeka 1