GRADSKA PLINARA ZAGREB
OPSKRBA

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o.
Radnička cesta 1, Zagreb

Certifikat HR13/1047

Izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2023.g.

Sukladno članku 47. stavak 3 i 4 Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22, 68/23), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje *Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2023.g.*

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

(A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

2023. godinu pamtit ćemo po mnogim izazovima, a moguće je da nas neki od njih čekaju i u budućnosti.

Kao vodeći opskrbljivač prirodnim plinom kupaca spojenih na plinske distribucijske sustave u Republici Hrvatskoj, Gradska plinara Zagreb-Opskrba d.o.o., kontinuiranom edukacijom i usvajanjem novih znanja, praćenjem tržišta prirodnog plina i potreba kupaca te primjenom novih tehnologija, osigurava razvoj održivog modela poslovanja i ispunjenje poslovnih ciljeva, pri tome vodeći računa i o socijalno najugroženijim kupcima. Zadovoljstvo naših kupaca osobito nam je važno i stoga, nastojimo pružati sigurnu, pouzdanu i neprekidnu opskrbu plinom. Također, uz primjenu zahtjeva norme ISO 9001:2015 trudimo se postići i veću učinkovitost sustava, osigurati trajnu kvalitetu i poboljšanje poslovanja te preventivnim djelovanjem i uspostavom nadzora nad poslovnim procesima unaprjeđivati naš sustav poslovanja u svrhu dostupnosti plina. Sve aktivnosti GPZ-Opskrba d.o.o. odvijaju se u skladu s mjerodavnom zakonskom regulativom i poslovnom politikom koja predstavlja temeljni preduvjet za razvoj sustava upravljanja kvalitetom.

Nakon što je Hrvatska energetska regulatorna agencija (HERA) provela natječaj za odabir opskrbljivača u obvezi javne usluge za razdoblje od 01.04.2021. – 30.09.2024. godine, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. je uz zadržavanje postojećih distribucijskih područja u Zagrebu i Bjelovaru, Odlukom HERA-e određena za opskrbljivača u obvezi javne usluge na 11 novih distribucijskih područja (Rijeka, Samobor, Ivanec, Koprivnica, Sveta Nedjelja, Kutina, Garešnica, Vrbovec, Pitomača, Nova Gradiška, Križevci) koja pokrivaju čak 9 županija. Uredbom Vlade RH o otklanjanju poremećaja na domaćem tržištu (NN br. 104/2022, 106/2022) i Odlukom HERA-e o početku pružanja javne usluge opskrbe plinom krajnjim kupcima kategorije kućanstvo kojima prestaje ugovor o opskrbi plinom od 23.09.2022.godine, stekli su se svi uvjeti za prelazak kupaca kod opskrbljivača u obvezi javne usluge GPZ-O. Uredbom Vlade RH osigurane su dostatne količine energenta za ogrjevnu sezonu, a Odlukom HERA-e određeni su koraci kako pristupiti javnoj usluzi.

Tijekom cijelog ovog perioda održavali smo konstantnu komunikaciju s našim kupcima prirodnog plina, vezano uz njihove upite i prigovore i to putem različitih komunikacijskih kanala u nekoliko organizacijskih jedinica.

Prema stanju na dan **31.12.2023.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mjesta i članovima zajedničkih plinskih kotlovnica, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom **397.158 kupaca**, od toga **385.197** kupaca iz kategorije **javna usluga opskrbe** plinom (Kućanstva) i **11.961** kupaca koji ne spadaju u kategoriju javne usluge opskrbe plinom (Poduzetništvo). Komunikacija s kupcima prirodnog plina, vezano za **upite** i **prigovore** kupaca, ostvaruje se putem različitih komunikacijskih kanala u nekoliko organizacijskih jedinica:

1) **Telefon i fax-servis** - U svim organizacijskim jedinicama Gradske plinare Zagreb – Opskrba d.o.o. osigurane su telefonske linije za kontakte s kupcima prirodnog plina na koje isti mogu dobiti informacije za bilo koji upit vezano za opskrbu prirodnim plinom. Za informacije o opomenama pred isključenje predviđeni su telefonski brojevi **01/6439-397** i **01/6439-398**.
   Od 01.02.2022. godine, Odlukom Uprave Zagrebačkog holdinga (ZGH), pozivni centar GPZ-Opskrbe je prebačen u Pozivni centar ZGH-a (072-500-400) gdje kupci mogu dojaviti stanje plinomjera putem tipkovnice, razgovarati s agentima o pitanjima vezanim za račune GPZ-O te doznati ostale informacije o opskrbi prirodnim plinom.

2) **Elektronička pošta** - GPZ-Opskrba osigurala je korporativne e-mail adrese za zaprimanje različitih upita, reklamacija i prigovora od strane kupaca različitih kategorija. Radnici Odjela za odnose s kupcima i drugih stručnih službi odgovaraju na zaprimljene upite kupaca u roku 1-2 dana kod jednostavnijih, a 8 dana kod složenijih upita. U 2023.g. zaprimljeno je ukupno **265.584** mailova kupaca putem svih namjenskih korporativnih e-mail adresa. Ukupno je odgovoreno na **164.390** upita. Razlika se odnosi na e-mail-ove koji nisu imali karakter upita već se radilo o obavijestima kupaca o stanju plinomjera ili e-mail-ovima promidžbenog karaktera. Od ukupnog broja odgovorenih e-mail-ova, **11.590** odgovora odnosi se na upite kupaca poslane na e-mail web.informacije@gpz-opskrba.hr, vezano za korištenja web i mobilne aplikacije MOJ RAČUN ili sadržaj web stranica GPZ-Opskrbe.

3) **Web stranice GPZ - Opskrbe** - Na službenim Internet stranicama tvrtke http://www.gpz-opskrba.hr objavljene su opće informacije o našem trgovačkom društvu, informacije o prirodnom plinu kao energentu, cijeni prirodnog plina, cijenama nestandardnih usluga, objavljene su univerzalne brošure o efikasnom i sigurnom korištenju prirodnog plina, informacije o kvaliteti prirodnog plina, godišnji plan dostave računa za kućanstva, popis zakonske i pod-zakonske 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. Kupcima prirodnog plina omogućena je i *on-line* dostava podataka o OIB-u, reklamacijama i prigovorima, dostava stanja plinomjera i informativni izračun troškova potrošnje plina. Na web stranicama omogućeno je i preuzimanje tipskih ugovora i obrazaca koji se svakodnevno ažuriraju i usklađuju s važećom zakonskom regulativom. Kupcima plina ponuđene su i ankete putem kojih dobivamo povratne informacije o zadovoljstvu kupaca i njihovom mišljenju o kvaliteti naših usluga. Na svojoj web stranici Društvo objavljuje kontakte i razna izvješća sukladno zakonskim propisima, ali i u svrhu pružanja dodatnih informacija.

4) **Besplatna web i mobilna aplikacija MOJ RAČUN** – Tijekom godine sklopljen je ugovor za izradu i implementaciju nove verzije aplikacije MojRačun zbog otežanog održavanja i nemogućnosti implementacije novih funkcionalnosti u postojećoj tehnologiji.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je registrirano **124.577** web korisnika, vlasnika **150.200** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **33.840** kupaca (stanje na dan 31.12.2023.g.).

5) Za osobnu komunikaciju s kupcima postoje: **Centar za potrošače GPZ-Opskrbe** u Radničkoj cesti 1 u Zagrebu, **Centar za korisnike Zagrebačkog holdinga** u Ulici grada Vukovara 41, Zagreb i **Šalter reklamacija GPZ-Opskrbe d.o.o.** u ulici Blajburških žrtava 18 u Bjelovaru. U Centru za potrošače GPZ-Opskrbe i Centru za korisnike Zagrebačkog holdinga kupcima prirodnog plina omogućeno je plaćanje računa za plin bez plaćanja naknade.

Osigurana su 4 šaltera blagajne za mogućnost uplata računa i akontacijskih rata, 5 šalterskih mjesta za reklamacije računa i akontacijskih rata i šalter pisarnice GPZ-Opskrbe na kojem kupci prirodnog plina mogu predati zahtjeve za promjenu vlasništva nekretnine (promjene kupca), zahtjeve za sklapanjem ili raskid ugovora o opskrbi plinom, zahtjeve za obustavu isporuke plina, zahtjeve za izvanredno očitanje plina, pritužbe na usluge GPZ-Opskrbe, reklamacije računa za plin i ostale pisane dokumente.

U **Centru za korisnike Zagrebačkog holdinga** u Ulici grada Vukovara 41 u Zagrebu moguće je također izvršiti plaćanje računa za prirodni plin bez naknade, predati zahtjev za reklamaciju računa za plin, predati prigovor kupca na uslugu opskrbe plinom kao i ostale dokumente.

Za sve kupce prirodnog plina na području grada **Bjelovara** i **9 susjednih općina**, u suradnji s tvrtkom **Gradska plinara Bjelovar d.o.o.** u ulici Blajburških žrtava 18 u Bjelovaru, u funkciji je šalter reklamacija na kojem kupci prirodnog plina s tog područja mogu reklamirati račun, platiti račun bez naknade (javna usluga opskrbe plinom) ili uputiti prigovor na uslugu opskrbe plinom.

(B) Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina

Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina zaprimaju se pisanim putem, putem fax-servisa, elektroničke pošte, telefonskim putem i direktno u Centru za potrošače GPZ-Opskrbe u Radničkoj cesti 1, u Centru za korisnike Zagrebačkog holdinga u Ulici Grada Vukovara 41 i u GPZ-Opskrba d.o.o. u ulici Blajburških žrtava 18 u Bjelovaru. U 2023.g. ukupno je zaprimljeno i obrađeno:

- **117.070** izdanih „trećih" rata (plaćanje plina po stvarnoj potrošnji),
- **24.954** promjena kupaca,
- **11.446** ispravljenih obračuna (računa) plina,
- **6.352** pisanih odgovora kupcima plina,
- **1.451** zahtjeva za obročnom otplatom duga
- **548** ispravaka i knjiženja faktura,
- **287** korekcija akontacijskih rata.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem ***zajedničkog Povjerenstva za reklamacije potrošača ZGH, GPZ-O, GPZ i Vodoopskrbe i odvodnje***. U 2023.g. Povjerenstvo je zaprimilo ukupno **17 reklamacija naših kupaca** plina koje su sve **odbijene**.

(C) Kvaliteta prirodnog plina

Od 1. listopada 2019. godine u primjeni je sustav praćenja kvalitete plina kromatografima u skladu s izmjenama i dopunama mrežnih pravila te je izmijenjen i način objave informacija o kvaliteti plina.

Sukladno Mrežnim pravilima transportnog sustava (MPTS), operator transportnog sustava tvrtka Plinacro d.o.o. objavljuje na svojim službenim Internet stranicama http://www.plinacro.hr/default.aspx?id=106 informacije o sustavu za praćenje kvalitete plina i o utvrđenoj kvaliteti plina.

(D) Edukacija kupaca prirodnog plina

Na svojim web stranicama GPZ – Opskrba d.o.o. objavila je Mjere za sigurno i učinkovito korištenje plina www.gpz-opskrba.hr/sigurnost u kojima su navedene upute i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju plina.

U tijeku 2023.g. kupci prirodnog plina su informirani i o svim važnijim događanjima kroz rubriku ***Novosti i obavijesti*** koja se nalazi na naslovnici naše web stranice gdje 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.

U prvoj polovici 2023. godine, GPZ-O je svim svojim kupcima poslala brošuru **„BILO LJETO ILI ZIMA, KAKO POTROŠITI ŠTO MANJE STRUJE ILI PLINA"** u kojoj su navedeni mnogi korisni savjeti za smanjenje potrošnje energije.

(E) Sigurnost opskrbe plinom

GPZ - Opskrba d.o.o. je osigurala dovoljne količine plina za sve kupce javne usluge opskrbe plinom (kategorija Kućanstva) kao i za ostale kupce (kategorija Poduzetništvo). U 2023.g. kupcima je ukupno isporučeno **325,1 mil** m^3 prirodnog plina, od toga **291,1 mil m^3 (90%)** kupcima javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo) i **34 mil m^3 (10%)** kupcima koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (Poduzetništvo).

(F) Sustav upravljanja kvalitetom prema smjernicama norme ISO 9001:2015

Još tijekom 2013. godine, GPZ - Opskrba d.o.o. je implementirala Sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2008 što je i potvrđeno 6.11.2013. godine dobivanjem certifikata od strane certifikacijske kuće.

Tijekom 2016.g. kompletna dokumentacija Sustava upravljanja kvalitetom usklađena je prema zahtjevima nove norme ISO 9001:2015. U drugoj polovici 2023.g. izvršen je nadzorni *audit* prema zahtjevima navedene norme i tom prilikom nije pronađena niti jedna nesukladnost.

Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom u domeni opskrbe plinom želimo dokazati našu sposobnost uspješnog upravljanja vlastitim poslovnim procesima te osigurati trajnu kvalitetu usluga koje pružamo. Vjerujemo da će implementacija ovog Sustava doprinijeti održanju i poboljšanju kvalitete naših usluga i da će dodatno potvrditi dosadašnje povjerenje naših kupaca.

2. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Tijekom 2023. godine smo radili na:

- Zaposlen 1 tehničar za održavanje ICT sustava
- Izvršena migracija 30-tak računala sa Windows7 na Windows10 i prelazak na Office365. Računala su nadograđena sa memorijom i u njih je ugrađen SSD disk, te nove grafičke kartice
- Migrirana Oracle baza sa verzije 11 na 19c, te premještena na nove iznajmljene fizičke servere.
- Izradi kontrolnih procedura (programa) radi usporedbe programskog sustava FAROS i registra obračunskih mjernih mjesta (ROMM) i izrada izvještaja o pogreškama
- Izrada, funkcionalnost, ugovaranje, testiranje nove aplikacije MojRačun
- Implementiran KEKS Pay sustav za dostavu računa kupcima i plaćanje istih bez naknade za krajnjeg korisnika

3. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Za realizaciju poslovnih ciljeva i osiguranje konkurentnosti na tržištu, u smislu pružanja kvalitetnije usluge opskrbe plinom, nužno je ulaganje u postojeći sustav podrške poslovnim procesima i implementaciju novih informatičkih rješenja baziranih na novim suvremenim tehnologijama.

Zbog svega toga, GPZ-Opskrba planira i u 2024.g. nastavak nadogradnje postojećih i implementaciju novih ICT sustava radi poboljšanja poslovnih procesa, još bolje komunikacije s kupcima plina i poboljšanja kvalitete opskrbe plinom kroz slijedeće projekte:

- Implementirati novu verziju aplikacije „MojRačun“ te ju integrirati sa ERP i Billing sustavom (Faros)
- Reinženjering CRM sustava i implementacija u Službu prodaje i Službu za odnose s korisnicima
- Migracije postojeće Oracle baze 19c na nove ODA-e (Oracle Database Appliance) u data centru ZGH
- Standardizacija i redizajn računa (postojećih 27 tipova računa će se svesti na 3 vrste računa sa standardnim poleđinama zbog smanjenja troškova)
- Outsourcing usluge ispisa zbog značajnog smanjenja troškova
- Pokretanje kampanje za prikupljanje što većeg broja korisnika koji bi račune primali putem e-maila (zbog smanjenja troškova)
- Snimka stanja i reinženjering funkcionalnosti CRM sustava.

Realizacija navedenih projekata će omogućiti bržu, bolju i sigurniju opskrbu plinom u javnom i gospodarskom sektoru, podići kvalitetu naših usluga na višu razinu i na taj način zadržati povjerenje i zadovoljstvo postojećih, ali i budućih kupaca prirodnog plina koji će prepoznati našu kvalitetu.

U Zagrebu, 19.02.2024.g.

Direktor Društva

mr.sc. Jeronim Tomas

GRADSKA PLINARA
ZAGREB-OPSKRBA d.o.o.
Zagreb 7