

IZVJEŠĆE O KVALITETI USLUGA ZA 2013.G.

Sukladno *Općim uvjetima za opskrbu prirodnim plinom* (NN 43/09 i NN 158/13), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje Izvješće o kvaliteti usluga za 2013.g.

Tijekom 2013. godine, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. implementirala je Sustav upravljanja kvalitetom prema zahtjevima norme ISO 9001:2008 što je i potvrđeno 6.11.2013. godine dobivanjem certifikata od strane certifikacijske kuće SGS Adriatica d.o.o. Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom u domeni opskrbe prirodnim 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.

(A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. opskrbljuje prirodnim plinom oko **289.550 kupaca**, od toga **21.994** kupaca iz kategorije **Poduzetništvo** i **267.556** kupaca iz kategorije **Kućanstvo**. Komunikacija s kupcima ostvaruje se putem slijedećih komunikacijskih kanala:

1. **Telefoni i fax-uređaji** – 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. Dva glavna, javno dostupna telefonska broja, koja su na dispoziciji kupcima plina su **01/6302-333** (broj telefonske centrale Gradske plinare Zagreb d.o.o.), s kojega operater prosljeđuje pozive kupaca na druge telefonske linije unutar Društva ovisno o vrsti upita i telefonski broj **01/6184-601** (Pozivni centar - *Odjel za informiranje kupaca*) na kojem je osigurano 10 paralelnih telefonskih linija putem kojih kupci akontacijskog sustava obračuna plina (kategorija **Kućanstvo** – javna usluga opskrbe prirodnim plinom i zajamčena opskrba) mogu razgovarati s 4 operatera vezano za reklamacije računa, izmjene matičnih podataka kupaca plina, promjenu vlasništva, ugovore o opskrbi plinom i sl. Kontakt telefoni za kategoriju kupaca **Poduzetništvo** (oni koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu) su **01/6437-489**, **01/6437-437** i **01/6437-438**. Za informacije o opomenama pred isključenje predviđeni su brojevi **01/6439-397** i **01/6439-398**.
2. **Elektronička pošta (e-mail)** – Osigurano je 11 korporativnih e-mail adresa za kontakte s kupcima različitih tarifnih grupa i modela (<http://www.gpz-opskrba.hr/default.aspx?id=95>), ovisno o prirodi upita kupaca. Radnici Odjela za informiranje kupaca i drugih stručnih službi odgovaraju na zaprimljene upite kupaca u roku 2 dana kod jednostavnijih upita i do 8 dana kod složenijih upita. U 2013.g. zaprimljeno je ukupno **22.618** upita kupaca putem e-mail-a. Odgovoreno je i prosljeđeno **17.192** upita e-mail-om. 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.

3. **Web stranice Gradske plinare Zagreb – Opskrbe** (<http://www.gpz-opskrba.hr>) – Na službenim Internet stranicama tvrtke objavili smo informacije o našem trgovačkom društvu, informacije o prirodnom plinu kao energentu, cijeni prirodnog plina, cijenama nestandardnih usluga, objavili smo brošure o efikasnom i sigurnom korištenju prirodnog plina, informacije o kvaliteti prirodnog plina, energetske vrijednosti plina, informacije o kvaliteti usluga opskrbe prirodnim plinom, zakonima 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. Omogućili smo kupcima prirodnog plina on-line dostavu podataka o OIB-u, reklamacijama i prigovorima kupaca. Posjetiteljima stranica omogućeno je i preuzimanje tipskih ugovora i obrazaca koji se svakodnevno ažuriraju i usklađuju s važećom zakonskom regulativom. Ponudili smo i ankete putem kojih dobivamo povratne informacije o zadovoljstvu kupaca i njihovom mišljenju o kvaliteti naših usluga. Na web stranicama nalaze se i kontakti, razna poslovna i ostala izvješća Društva koje smo dužni objavljivati na našim web stranicama.

4. **Besplatna web usluga MOJ RAČUN** (<https://mojracun.gpz-opskrba.hr/promet.aspx>) – I dalje održavamo, usavršavamo i objavljujemo besplatnu web uslugu za kupce prirodnog plina MOJ RAČUN koja se kontinuirano prilagođava željama naših kupaca. Usluga MOJ RAČUN omogućava registriranim korisnicima, kupcima prirodnog plina, uvid i preuzimanje svih ispostavljenih računa od 2009.g. do danas, pregled prometa vezano za zaduženja i uplate kupaca prema zadnjem obračunu i akontacijskim ratama, pregled podataka o očitanjima i stanjima brojila, dostavu računa putem e-mail-a i podnošenje on-line upita korisnika vezano za uslugu MOJ RAČUN i sadržaj web stranica GPZ-Opskrbe. U 2013.g. ukupno je zaprimljeno i odgovoreno na **3.120** upita kupaca upućenih na e-mail web.informacije@gpz-opskrba.hr.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN ukupno je registrirano **19.729** korisnika, vlasnika **24.094** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **2.625** kupaca. Tijekom 2013.g. pušten je u produkciju i novi modul za kupce prirodnog plina, korisnike ove usluge, koji omogućava **Grafički prikaz potrošnje prirodnog plina** prema kalendarskim godinama i mjesecima putem kojeg je korisnicima omogućen uvid u potrošnju plina i lakše praćenje i planiranje troškova prirodnog plina.

Tijekom 2013.g. nastavljeni su razgovori s informacijskim posrednicima i bankama vezano za projekt „e-račun“ (**B2C i B2B**) putem kojeg bi se našim kupcima prirodnog plina u budućnosti omogućila usluga dobivanja „e-uplatnice“ (e-naloga za uplatu), „e-računa“ i plaćanja putem Internet ili M-bankarstva. Razgovaralo se također o mogućnosti plaćanja računa za plin kreditnim i debitnim karticama putem Interneta (**EBPP – Electronic Billing Presentment and Payment**).

U 2013.g. pokrenuli smo projekt uvođenja jedne jednostavne aplikacije na našem web portalu koja bi kupcima javne usluge opskrbe plinom i zajamčene opskrbe (kućanstva) omogućila izračun troškova potrošnje plina tzv. „**Kalkulator troškova potrošnje plina**“, čija se produkcija očekuje tijekom 2014.g.

5. **Centar za potrošače GPZ-Opskrbe (CZP-GPZO)** u Radničkoj cesti 1 u Zagrebu i **Centar za korisnike Zagrebačkog holdinga (CZK-ZGH)** u Ulici grada Vukovara 41 – Kupcima je omogućeno plaćanje računa za prirodni plin bez plaćanja provizije. U CZP-GPZO osigurali smo

kupcima plina 4 šaltera blagajne za mogućnost uplata računa i akontacijskih rata, 5 šalterskih mjesta za reklamacije računa i akontacijskih rata i šalter urudžbenog zapisnika (pisarnica GPZ- Opskrbe) na kojem kupci prirodnog plina mogu predati zahtjeve za promjenu vlasništva nekretnine, zahtjeve za sklapanjem ili raskid ugovora o opskrbi plinom, zahtjeve za prekid isporuke plina, zahtjeve za izvanredno očitavanje plina, pritužbe na usluge GPZ- Opskrbe, reklamacije računa za plin i ostale pisane dokumente.

Također, u Centru za korisnike Zagrebačkog Holdinga u Ulici Grada Vukovara 41 moguće je izvršiti plaćanje računa za prirodni plin bez provizije, predati zahtjev za reklamacije računa za plin, prigovor na uslugu opskrbe plinom ili zaprimiti druge dokumente upućene od strane postojećih ili potencijalnih kupaca.

Za sve kupce prirodnog plina na području grada **Bjelovara** i **9 susjednih općina**, u suradnji s operatorom distribucijskog sustava tvrtkom Elektrometal-distribucija plina d.o.o. i tvrtkom Elektrometal d.d., u ulici Ferde Rusana 21 u Bjelovaru otvoren je šalter reklamacija i šalter blagajne na kojem kupci prirodnog plina s tog područja mogu bez naknade izvršiti uplatu računa za prirodni plin i izvršiti reklamaciju računa.

6. **Odjel za informiranje kupaca** – Odjel je započeo s radom 02.01.2012. godine i nastavio u 2013.g. s ciljem poboljšanja komunikacije naših djelatnika s kupcima prirodnog plina. U Odjel se svakodnevno zaprimaju različiti upiti kupaca putem telefona i e-mail-a, a od prosinca 2012.g., zahvaljujući novoj iPBX telefonskoj centrali, zaprimaju se i reklamacije kupaca na ispostavljene račune i akontacijske rate koje kupci mogu uputiti i putem telefona. Na taj način kupci ne moraju osobno dolaziti na šaltere GPZ- Opskrbe niti slati dopise poštom ili e-mail-om, što u većini slučajeva predstavlja problem za naše starije sugrađane.

Puštanjem u potpuni produkcijski rad novog poslovno-informacijskog sustava za obračun i naplatu prirodnog plina „FAROS“, koji je predviđen za prvu polovicu 2014.g., omogućiti će se proširivanje usluge pozivnog centra na način da će kupci u svakom trenutku, od 0 do 24 sata, moći saznati saldo svog računa putem telefona, a čime bi se povećala propusnost poziva za druge upite kupaca. Svi pozivi kupaca se snimaju kako bi se poboljšala kvaliteta komunikacije, na što su kupci upozoreni prilikom uspostave poziva. U 2013. godini ukupno je upućeno **91.433** poziva od strane kupaca, a preuzeto je **72.596** poziva.

Ukupno je evidentirano **104.037** različitih upita od kojih se **31,78 %** odnosilo na upit vezano za stanje računa, upit za dostavu računa **8,88 %**, upit o proknjiženim uplatama **6,96 %**, cijenu plina **5,62 %** i reklamaciju obračuna **5,13 %** ili ukupno **5.340** reklamacija obračuna plina. Informativni izračun zaduženja tražilo je ukupno **4.106** kupaca odnosno **3,95 %**.

(B) Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina

Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina zaprimaju se pismenim putem, putem fax-a, elektroničke pošte, telefonskim putem i direktno u Centru za potrošače GPZ- Opskrbe u Radničkoj cesti 1 i u Centru za korisnike Zagrebačkog Holdinga u Ulici Grada Vukovara 41. U 2013.g. ukupno je obrađen **86.291** zahtjev. Od toga je:

- **39.975** izdanih 3.-ih rata (plaćanje plina po potrošnji),
- **31.352** ispravljenih obračuna plina,
- **1.451** korekcija akontacijskih rata,
- **2.127** ispravaka i knjiženja faktura,
- **589** izvršenih terenskih kontrola,
- **1.519** izdanih potvrda o podmirenju i stanju duga i

- **9.278** pisanih odgovora kupcima plina raznih tematika.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem **Povjerenstva za reklamacije potrošača** koje je organizirano na nivou grupe Zagrebački holding d.o.o.

U 2013.g. ukupno je evidentirano **9** reklamacija koje su upućene prema Povjerenstvu za reklamacije ZGH-a od čega je prema odluci Povjerenstava **6** neosnovano, a **3** reklamacije su prihvaćene.

(C) Kvaliteta prirodnog plina

Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom (NN 43/2009 i NN 158/13) i Mrežnim pravilima transportnog sustava (PLINACRO 12/13), operator transportnog sustava tvrtka Plinacro d.o.o. na svojim službenim Internet stranicama www.plinacro.hr/default.aspx?id=576 objavljuje izvještaje o kvaliteti prirodnog plina za sve specifične točke na plinskom transportnom sustavu u RH koji se odnose i na sve ulaze u plinske distribucijske sustave u RH, usklađene s Općim uvjetima opskrbe plinom, Prilog 2., Tablica 3. Standard kvalitete plina (NN 158/13). Podatke o kvaliteti plina u 2013.g. moguće je vidjeti i na našem godišnjem *Izvješću o Kvaliteti plina za 2013.g.* koje se nalazi na naslovnici naših web stranica.

(D) Edukacija kupaca prirodnog plina

Sukladno članku 54. *Općih uvjeta za opskrbu prirodnim plinom* (NN 43/2009), Gradska plinara Zagreb – Opskrba objavila je brošuru za kupce kategorije Kućanstvo (javna usluga opskrbe plinom i zajamčena opskrba) koja se nalazi na našim web stranicama <http://www.gpz-opskrba.hr/katalog/default.html> i za povlaštene kupce iz kategorije Poduzetništvo (kupci koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom i zajamčenu opskrbu) <http://www.gpz-opskrba.hr/katalog2/default.html> u kojima su navedene upute i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju prirodnog plina kao energenta. Osim prikaza brošura na našim web stranicama, iste su dostavljene svim kupcima prirodnog plina putem pošte uz ispostavljene obračune i akontacijske rate. Svaki kupac je putem pošte dobio i letak MOJ RAČUN u kojem je prezentirana naša nova usluga i dano kratko objašnjenje o načinu korištenja iste.

U tijeku 2013.g. kupci prirodnog plina informirani su i o svim važnijim događanjima po pitanju prirodnog plina kroz rubriku **Novosti i obavijesti** koja se nalazi na naslovnici naše web stranice gdje kontinuirano obavještavamo sve kupce plina o svim promjenama zakonske regulative u domeni energetike i prirodnog plina, promjenama cijene prirodnog plina i svim ostalim korisnim informacijama vezanim za opskrbu prirodnim plinom.

(E) Sigurnost opskrbe prirodnim plinom

Za čitavu 2013. g. kao i za period do 31.03.2014.g., sklopljen je ugovor o dobavi prirodnog plina s tvrtkom Prirodni plin d.o.o. kao opskrbljivačem opskrbljivača prirodnim plinom u sektoru javne usluge opskrbe prirodnim plinom. Na taj način osigurane su dovoljne količine prirodnog plina za sve kupce javne usluge opskrbe prirodnim plinom i zajamčene opskrbe (kategorija Kućanstva).

Za povlaštene kupce iz kategorije Poduzetništvo, sklapanjem ugovora o prodaji prirodnog plina u RH i na ulazu u transportni sustav RH, osigurane su dovoljne količine prirodnog plina za potrebe svih kupaca te kategorije.

U suradnji s našim vlasnikom tvrtkom Zagrebački holding, pokrenuli smo projekt izrade i implementacije novog poslovno-informatičkog *Sustava za podršku procesu obračuna i naplate*

prirodnog plina FAROS koji uključuje podršku za sve kupce prirodnog plina bez obzira na distributivno područje, tarifnu grupu i tarifni model. Isti se trenutno nalazi u završnoj fazi implementacije te se tijekom drugog kvartala 2014. g. očekuje i njegova potpuna produkcija. Također, u drugom kvartalu 2014. g., radi podizanja nivoa sigurnosti ICT sustava GPZ-Opskrbe i smanjenja troškova ICT-a na nivou Društva i cijele Grupe, planirana je migracija svih ICT korisnika GPZ-Opskrbe i migracija ICT servisa i usluga na jedinstveni podatkovni centar Zagrebačkog holdinga.

Očekujemo da će realizacija navedenih projekata omogućiti bržu, bolju i sigurniju opskrbu prirodnim plinom u javnom i gospodarskom sektoru, da će se podići kvaliteta usluge na višu razinu i na taj način zadržati zadovoljstvo postojećih kupaca.

U Zagrebu, 03.03.2014.g.


Direktor Društva
Miroslav Jerković, dipl.oec. 

