

## Izvešće o kvaliteti opskrbe plinom za 2017.g.

Sukladno članku 43. stavak 3 i 4 Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 158/13), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje *Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2017.g.*

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

#### (A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Prema stanju na dan **31.12.2017.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mjesta i članovima zajedničkih plinskih kotlovnica, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom **301.725 kupca**, od toga **282.948** kupca iz kategorije **javna usluga opskrbe plinom** (Kućanstva) i **18.777 kupac** koji ne spada 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. Glavni javno dostupni telefonski broj koji je na dispoziciji kupcima plina svaki radni dan od **8,00 - 15,00** sati je telefon **Centra za informiranje kupaca plina GPZ-Opskrbe** u sklopu Odjela za odnose s kupcima plina **01/6184-601** na kojem je osigurano 30 paralelnih govornih kanala putem kojih kupci mogu razgovarati s 4 operatera vezano za reklamacije računa, izmjene matičnih podataka kupaca plina, promjenu vlasništva, ugovore o opskrbi plinom i sl. Za informacije o opomenama pred isključenje predviđeni su telefonski brojevi **01/6439-397** i **01/6439-398**.
2. **Elektronička pošta** - GPZ-Opskrba osigurala je 10 korporativnih e-mail adresa za zaprimanje različitih upita, reklamacija i prigovora od strane kupaca različitih kategorija. Popis namjenskih korporativnih e-mail adresa nalazi se na našem web portalu <http://www.gpz-opskrba.hr/kontakti/11>. 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 2017.g. zaprimljeno je ukupno **36.876** e-mail-ova kupaca putem svih namjenskih korporativnih e-mail adresa. Ukupno je odgovoreno na **21.176** 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, **3.756** odgovora odnosi se na upite kupaca poslane na e-mail [web.informacije@gpz-opskrba.hr](mailto: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 web stranicama nalaze se i kontakti, razna poslovna izvješća Društva koja smo sukladno zakonskim obvezama dužni objavljivati na našim web stranicama. Od 01.01.2017.g. puštene su u produkciju nove responzivne web stranice društva.

4. **Besplatna web i mobilna aplikacija MOJ RAČUN** – U 2017.g. i dalje se radilo na razvoju i optimizaciji funkcionalnosti aplikacije MOJ RAČUN koja omogućava registriranim korisnicima, kupcima prirodnog plina, uvid i preuzimanje svih ispostavljenih računa u zadnje tri godine, pregled prometa vezano za zaduženja i uplate kupaca prema zadnjem obračunu i akontacijskim ratama, pregled podataka o stanjima plinomjera (očitanjima, procjenama i dojavama stanja), dostavu računa putem e-mail-a, podnošenje *on-line* upita korisnika vezano za uslugu MOJ RAČUN i informativni izračun troškova potrošnje prirodnog plina, *on-line* dojavu stanja plinomjera, pregled potrošnje plina po mjesecima i godinama.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je registrirano **51.869 web** korisnika, vlasnika **60.288** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **6.869** kupaca (stanje na dan 09.02.2018.g.).

5. **Centar za potrošače GPZ-Opskrbe** u Radničkoj cesti 1 u Zagrebu, **Centar za korisnike Zagrebačkog holdinga** u Ulici grada Vukovara 41 i **Šalter reklamacija i blagajna Elektrometal d.d.** u ulici Ferde Rusana 21 u Bjelovaru - U **Centru za potrošače GPZ-Opskrbe**, 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 prekid isporuke plina, zahtjeve za izvanredno očitavanje 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 Elektrometal d.d. u ulici Ferde Rusana 21 u Bjelovaru, u funkciji je šalter reklamacija i šalter blagajne na kojem kupci prirodnog plina s tog područja mogu bez naknade izvršiti uplatu računa za prirodni plin, reklamirati račun ili uputiti prigovor na uslugu opskrbe plinom.

6. **Centar za informiranje kupaca GPZ-Opskrbe** (Odjel za odnose s kupcima) započeo je s radom 02.01.2012. godine i nastavio s ciljem poboljšanja i unaprjeđenja komunikacije s kupcima prirodnog plina. U tom odjelu svakodnevno se zaprimaju različiti upiti kupaca plina putem telefona **01/6184-601** ili e-mail-a **opskrba@gpz-opskrba.hr**, a od prosinca 2012.g. zaprimaju se i reklamacije kupaca na ispostavljene račune i akontacijske rate. Svi pozivi kupaca snimaju se na digitalni medij kako bi se poboljšala kvaliteta komunikacije, na što su kupci upozoreni prilikom uspostave poziva. U 2017. godini ukupno je upućeno **83.275** poziva od strane kupaca, a preuzeto je **57.822** poziva.

Vezano uz upite kupaca, **30,09 %** upita odnosilo se na stanje računa, **27,28%** na dojavu stanja plinomjera, **7,05 %** na reklamaciju obračuna potrošnje plina, **6,35 %** odnosilo se na upit za dostavu računa, a bilo je i **4,86%** upita za cijenu plina. Informativni Izračun zaduženja tražilo je **8,74 %** kupaca.

#### **(B) Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina**

Reklamacije i prigovori kupaca prirodnog plina zaprimaju se pismenim 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 Elektrometal d.d. u ulici Ferde Rusana u Bjelovaru. U 2017.g. ukupno je zaprimljeno i obrađeno **223.495** zahtjeva, od čega je **98.811** primljenih stranaka na šalterima:

- **52.371** izdanih „trećih“ rata (plaćanje plina po stvarnoj potrošnji),
- **41.277** ispravljenih obračuna (računa) plina,
- **14.378** promjena kupaca,
- **7.322** ispravaka i knjiženja faktura,
- **6.097** pisanih odgovora kupcima plina,
- **3.469** zahtjeva za obročnom otplatom duga i
- **943** korekcije akontacijskih rata.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem **Povjerenstva za reklamacije potrošača** koje je organizirano na nivou vlasnika podružnica i povezanih trgovačkih društava (Zagrebački holding d.o.o.). U 2017.g. Povjerenstvo je zaprimilo ukupno **18 reklamacija kupaca plina** koje su sve odbijene.

#### **(C) Kvaliteta prirodnog plina**

Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom, članak 37. stavak 3 (NN 158/13) i Mrežnim pravilima transportnog sustava, članak 51. (PLINACRO 03/2017), operator transportnog sustava tvrtka Plinacro d.o.o. osigurava korisniku sustava i krajnjem kupcu standard kvalitete prirodnog plina i na svojim službenim Internet stranicama <http://www.plinacro.hr/default.aspx?id=106> 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 (NN 158/13), Prilog 2., Tablica 3. Standard kvalitete plina.



#### **(D) Edukacija kupaca prirodnog plina**

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavila je brošuru za kupce prirodnog plina kategorije javne usluge opskrbe plinom (**Kućanstvo**) koja se nalazi na našim web stranicama <http://www.gpz-opskrba.hr/katalog/default.html> i za kupce koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (**Poduzetništvo**) <http://www.gpz-opskrba.hr/katalog2/default.html> u kojima su navedene upute i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju prirodnog plina kao energenta.

U tijeku 2017.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 sve naše kupce plina obavještavamo 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**

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. osigurala je dovoljne količine prirodnog plina za sve kupce javne usluge opskrbe prirodnim plinom i zajamčene opskrbe (kategorija Kućanstva) kao i za kupce iz kategorije Poduzetništvo. Prema preliminarnom izvješću za 2017.g., kupcima je ukupno isporučeno **393.207.972 Sm<sup>3</sup>** prirodnog plina, od toga **270.298.105 Sm<sup>3</sup>** (69%) kupcima javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo) i **122.909.867 Sm<sup>3</sup>** (31%) kupcima koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (Poduzetništvo).

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

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.

Tijekom 2016.g. kompletna dokumentacija Sustava upravljanja kvalitetom usklađena je prema zahtjevima nove norme ISO 9001:2015, a u drugoj polovici 2016.g. izvršen je recertifikacijski *audit* prema zahtjevima navedene norme. U listopadu 2017. godine izvršen je nadzorni audit i tom prilikom nije pronađena niti jedna nesukladnost.

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.

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

Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom u Gradsku plinaru Zagreb – Opskrba d.o.o. započelo se s praćenjem zadovoljstva kupaca i korisnika naših usluga. Tako se od početka kolovoza 2014.g. na naslovnici naše web stranice nalazi anketa koju mogu ispuniti svi naši kupci i korisnici naših usluga. Pritom ocjena 1 znači „nismo zadovoljni“, ocjena 2 „zadovoljni smo“ i ocjena 3 „iznimno smo zadovoljni“.

Tijekom 2017. godine, najveći postotak nezadovoljnih (ocjena 1) odnosio se na cijenu plina – 53% (tijekom 2016.g. bilo je 69% nezadovoljnih), 19% (2016.g. bilo je 19%) nezadovoljnih odnosilo se na pravovremenost dostave naših računa za plin, 18% (2016.g. je bilo 26%) je nezadovoljno brzinom rješavanja zahtjeva, prigovora i reklamacija, 16% je nezadovoljno dostupnošću informacija o našim uslugama (2016.g. je bilo 20% nezadovoljnih), 14% (15% je bilo 2016.g.) je nezadovoljno našom kvalitetom usluga općenito, a 8% (13% je bilo 2016.g.) anketiranih nezadovoljno je ljubaznošću naših

radnika. Također, u svrhu poboljšanja kvalitete našeg rada i povećanja zadovoljstva kupaca našim uslugama, anketirani su zamoljeni da navedu i neke svoje prijedloge, prigovore i pohvale.

Analizirajući rezultate ankete u 2017.g. u odnosu na 2016.g. možemo zaključiti da su rezultati (ocjene kupaca) mnogo bolji. Najveći napredak zabilježen je kod cijene plina (iako je kod tog pitanja još uvijek najveći broj nezadovoljnih), zatim kod brzine rješavanja zahtjeva kupaca, ljubaznosti naših radnika te dostupnosti informacija.

S obzirom da je dosadašnji broj ispunjenih anketa relativno mali u odnosu na broj naših kupaca, u budućnosti će se s povećanjem broja anketiranih poduzimati odgovarajuće aktivnosti kako bi se poboljšalo zadovoljstvo naših kupaca.

U suradnji s našim vlasnikom, tvrtkom Zagrebački holding d.o.o., 2012.g. pokrenut je projekt izrade i implementacije novog poslovno-informatičkog *Sustava za podršku procesu obračuna i naplate prirodnog plina FAROS (OINPP)* koji uključuje podršku za sve kupce prirodnog plina bez obzira na distributivno područje na kojem se kupac nalazi, tarifni model ili vrstu kupca s obzirom na javnu uslugu opskrbe plinom ili ne. Isti je uspješno implementiran i završen u srpnju 2014.g., a koncem 2015.g. Gradska plinara Zagreb – Opskrba otkupila je sustav u cijelosti od Zagrebačkog holdinga d.o.o. kako bi mogla nastaviti s razvojem i nadogradnjom sustava obračuna i naplate plina sukladno poslovnim i zakonskim promjenama.

Kako bi proširili kanale komunikacije s našim kupcima plina i povećali nivo točnosti očitavanja, a u konačnici i nivo zadovoljstva naših kupaca, od prosinca 2015.g. puštena je u produkciju i verzija mobilne aplikacije **MOJ RAČUN** za MS Windows Phone operativni sustav za pametne telefone i tablete, omogućena je opcija personalizirane dojave stanja plinomjera putem web i mobilne aplikacije, omogućeni su *Widgeti* za pametne telefone, mogućnost slanja *Push notification* poruka kupcima plina i web servis za komunikaciju opskrbljivača plinom i predstavnika stanara ili ovlaštenih tvrtki za dojavu raspodjele potrošnje plina kupaca u sustavu zajedničkih kotlovnica koje su uvele sustav razdjelnika topline.

Početak 2015.g. izvršena je i integracija nove funkcionalnosti Centra za informiranje kupaca. Radi se o IVR usluzi dojave stanja plinomjera putem telefona 01/6184-601 na kojem kupci putem telefona mogu dostaviti stanje plinomjera, razgovarati s agentom ili s nekom drugom stručnom osobom po pitanju pojedine teme (ovrhe, isključenja, reklamacije i ostale informacije).

U 2017.g. započelo se s implementacijom IT sustava za upravljanje odnosima s kupcima prirodnog plina (CRM sustav – eng. *Customer Relationship Management*) čiji završetak i produkcija se očekuju u drugom kvartalu 2018.g. CRM sustav objediniti će cjelokupnu komunikaciju s kupcima prirodnog plina koja uključuje pisanu dokumentaciju, komunikaciju putem Centra za informiranje kupaca, putem korporativnih e-mail adresa, dolaskom kupaca u kontakt centre, ali i kao IT platforma za poslove prodaje prirodnog plina te modula za marketinške aktivnosti prema kupcima plina kroz platformu za direktni marketing i program vjernosti GPZ-Opskrbe (eng. *Loyalty*).

Tijekom 2017.g. putem govornog automata (IVR usluga) javljeno je **34.065** stanja plinomjera, a putem web stranice te web i mobilne aplikacije **178.175** stanja.

### **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. Sukladno tome, GPZ-Opskrba planira i u 2018.g. nastavak nadogradnje postojećih i implementaciju novih ICT sustava radi poboljšanja



poslovnih procesa, komunikacije s kupcima prirodnog plina i poboljšanja kvalitete opskrbe plinom kroz slijedeće projekte:

- Nadogradnja i poboljšanje funkcionalnosti web i mobilne aplikacije MOJ RAČUN
- Implementacija programskog rješenja oporavka informacijskog sustava u slučaju katastrofe, mogućnost nastavka kontinuiteta poslovanja i sigurnosna pohrana podataka (eng. IT *Disaster Recovery*)
- Usklađenje poslovanja trgovačkog društva GPZ-Opskrba s Uredbom (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) – usklađenje s GDPR regulativom
- Implementacija programskog rješenja za upravljanje odnosima s kupcima prirodnog plina (CRM)
- Uvođenje sustava izdavanja i zaprimanja elektroničkih računa (e-Računa)

Realizacija navedenih projekata omogućiti će bržu, bolju i sigurniju opskrbu prirodnim 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, 09.02.2018.g.

Šef Odjela unaprjeđenja kvalitete poslovanja

Mr.sc.Damir Komerički, dipl.ing.

Direktor Službe za informatiku

Petar Jović, dipl.ing.

Direktor Društva

Igor Pirija, dipl.oec.

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