

Izvešće o kvaliteti opskrbe plinom za 2016.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 2016.g.*

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

(A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Prema stanju na dan **31.12.2016.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mjesta, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom **291.061 kupca**, od toga **272.540** kupaca iz kategorije **javna usluga opskrbe plinom** (Kućanstva) i **18.521 kupac** koji ne spada u kategoriju javne usluge opskrbe plinom (Poduzetništvo). Komunikacija s kupcima prirodnog plina, vezano za **upite i prigovore**, 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-Opkrbe** 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-Opkrba 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/default.aspx?id=95>. 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 2016.g. zaprimljeno je ukupno **38.236** e-mail-ova kupaca putem svih namjenskih korporativnih e-mail adresa. Ukupno je odgovoreno na **21.706** 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, **3.785** 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-Opkrbe.

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.

4. **Besplatna web i mobilna aplikacija MOJ RAČUN** - U 2016.g. izvršena je nadogradnja aplikacije MOJ RAČUN . Uvedene su nove funkcionalnosti: uvjeti korištenja aplikacije, registracija koja uključuje identifikacijski broj obračunskog mjernog mjesta (podataka distributera plina) koji se koristi i u dojavu stanja plinomjera i informativnom izračunu troškova potrošnje plina. Usluga MOJ RAČUN 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, a u pripremi je i mogućnost kartičnog plaćanja računa za plin putem Interneta, jednokratno ili na rate.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je registrirano **44.524 web** korisnika, vlasnika **51.306** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **5.247** kupaca (stanje na dan 09.02.2017.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, otvoren 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 2016. godini ukupno je upućeno **84.255** poziva od strane kupaca, a preuzeto je **63.417** poziva.

Vezano uz upite kupaca, **30,46 %** upita odnosilo se na stanje računa, **28,33%** na dojavu stanja plinomjera, **7,53 %** na reklamaciju obračuna potrošnje plina, **5,36 %** odnosilo se na upit za dostavu računa, a bilo je i **4,87%** upita za cijenu plina. Informativni izračun zaduženja tražilo je **8,98 %** 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 2016.g. ukupno je zaprimljeno i obrađeno **235.094** zahtjeva, od čega je **107.722** primljenih stranaka na šalterima:

- **59.637** izdanih „trećih“ rata (plaćanje plina po stvarnoj potrošnji),
- **40.399** ispravljenih obračuna (računa) plina,
- **11.975** promjena kupaca,
- **6.748** ispravaka i knjiženja faktura,
- **6.633** pisanih odgovora kupcima plina,
- **3.802** zahtjeva za obročnom otplatom duga i
- **1.185** korekcija 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 2016.g. Povjerenstvo je zaprimilo ukupno **20 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 37. (PLINACRO 11/2016), 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 2016.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 2016.g., kupcima je ukupno isporučeno **396.483.404 Sm³** prirodnog plina, od toga **276.925.513 Sm³** (70%) kupcima javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo) i **119.557.891 Sm³** (30%) 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 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 2016. godine, najveći postotak nezadovoljnih (ocjena 1) odnosio se na cijenu plina – 69% (tijekom 2015.g. bilo je 61% nezadovoljnih), 26% (2015.g. je bilo 27%) je nezadovoljno brzinom rješavanja zahtjeva, prigovora i reklamacija, 20% je nezadovoljno dostupnošću informacija o našim uslugama (2015.g. je bilo 32% nezadovoljnih), 19% (2015.g. bilo je 35%) nezadovoljnih odnosilo se na pravovremenost dostave naših računa za plin, 15% (24% je bilo 2015.g.) je nezadovoljno našom kvalitetom usluga općenito, a 13% (21% je bilo 2015.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 2016.g. u odnosu na 2015.g. možemo zaključiti da su rezultati (ocjene kupaca) mnogo bolji. Najveći napredak zabilježen je zbog pravovremene dostave naših računa za plin, zatim kod kvalitete naših usluga općenito, dostupnosti informacija o našim uslugama te kod ljubaznosti naših radnika. Veći postotak nezadovoljnih tijekom 2016.g. u odnosu na 2015.g. prisutan je samo kod cijene plina.

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 pritiskom tipke na telefonu mogu odabrati da li žele dostaviti stanje plinomjera, razgovarati s agentom ili s nekom drugom stručnom osobom po pitanju pojedine teme (ovrhe, isključenja, reklamacije i ostale informacije).

Koncem 2016.g. završen je i natječaj za odabir Implementatora IT sustava za upravljanje odnosima s kupcima prirodnog plina (CRM sustav – eng. *Customer Relationship Management*) čija realizacija se očekuje koncem 2017.g. CRM sustav objedinjuje 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 neovisno o lokaciji te modula za marketinške aktivnosti prema kupcima plina kroz platformu za direktni marketing i program vjernosti (eng. *Loyalty*).

Tijekom 2016.g. putem govornog automata (IVR usluge) javljeno je **34.147 stanja** plinomjera, a putem web-a **142.176 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 ICT sustav podrške poslovnim procesima i implementaciju novih ICT rješenja. Sukladno tome, GPZ-Opskrba planira u 2017.g. nadogradnju postojećih i implementaciju novih ICT sustava radi poboljšanja poslovnih procesa, komunikacije s kupcima prirodnog plina i poboljšanja kvalitete opskrbe plinom kroz slijedeće projekte:

3.1 Nadogradnja web i mobilne aplikacije MOJ RAČUN - plaćanje računa za plin kreditnim i debitnim karticama putem Internet prodajnog mjesta GPZ-Opskrbe (eng. *web payment*)

U komunikaciji s kupcima plina putem ankete na našim web stranicama, oko 50% kupaca izrazilo je interes da im se omogući plaćanje računa za plin kreditnim karticama putem Internet prodajnog mjesta GPZ-Opskrbe (web i mobilna aplikacija MOJ RAČUN – "e-commerce", eng. *web payment*). Mogućnost plaćanja plina kreditnim karticama putem Interneta (virtualni POS), a u konačnici i prihvata kartica putem EFT POS uređaja u GPZ-Opskrbi ili na mjestima platnog prometa, zasigurno bi povećalo naplatu plina i u konačnici zadovoljstvo kupaca našim uslugama.

3.2 Implementacija programskog rješenja Oporavka informacijskog sustava od katastrofe (eng. *IT Disaster Recovery*)

Osiguranje kontinuiteta poslovanja, sigurnosne pohrane svih važnih poslovnih podataka i osiguranje neprekinutosti funkcioniranja ICT sustava kao podrške poslovanju, predstavlja imperativ tj. daljnji smjer razvoja ICT infrastrukture u GPZ-Opskrbi 2016.g. Nakon uspješne implementacije sustava za podršku procesima obračuna i naplate prirodnog plina OINPP FAROS, implementacije ERP modula sustava FAROS, informatičkog sustava za podršku procesima upravljanja količinama prirodnog plina UPKPP i migracije ICT servisa i usluga s domene GPZ na domenu ZGH u 2014.g., u nastavku je planiran sustav kontinuirane ICT podrške svih poslovnih aplikacija, a prvenstveno sustava za OINPP i ERP sustav FAROS na sekundarnoj ICT lokaciji (eng. *IT DR site*).

Iskustvo IT DR sustava koji se koristio do 2014.g. godine za podršku dijela poslovnih aplikacija u slučaju akcidentnih situacija u primarnom podatkovnom centru ZGH, koristit će se za uspostavu IT DR site-a za sva poslovna rješenja koja uključuju i OINPP i ERP sustav FAROS. U 2016.g. završena je idejna projektna dokumentacija, proveden je natječaj za odabir poslovnog rješenja i odabir Implementatora sustava. Realizacija projekta i implementacija planirana je za početak 2017.g.

3.3 ICT sustav za upravljanje odnosima s kupcima plina (CRM)

Uvođenjem CRM sustava u poslovanje GPZ-Opskrbe izgradit će se kvalitetna informatička platforma za integraciju svih procesa komunikacije i upravljanja odnosima s kupcima plina u smislu poboljšanja postupka ugovaranja opskrbe plinom, komunikacije s kupcem, razmjenu podataka o klijentu između različitih odjela u firmi, prikupljanje, skladištenje, pregled, obrada, interpretacija i izvješćivanje o podacima kupaca, osiguranje personaliziranog i učinkovitog marketinga, pružanje šireg uvida u obilježja kupaca plina zaposlenima u Službi ugovaranja prodaje prirodnog plina i Odjelu za odnose s kupcima gdje bi se dobio i detaljniji uvid u podatke o interakciji s kupcem.

Upravljanje odnosima s kupcima (CRM) poslovna je strategija koja kupca stavlja na središnje mjesto. Kupcu tvrtka stalno prilagođava svoje poslovanje zbog sve veće dostupnosti informacija i sve jače konkurencije na tržištu. Najvažnija zadaća tvrtke je zadovoljavanje potreba kupaca što u konačnici znači i njihovu dugoročnu vrijednost poduzeću.

Viši prihodi i povećanje dobiti mogući su jedino ako su potrebe klijenata zadovoljene. CRM u osnovi predstavlja strategiju poslovanja tvrtke koja se očituje kroz ljude i procese te informacijske tehnologije.

Sredstvo koje služi za ostvarenje ciljeva te strategije je CRM tehnologija. Bez CRM sustava ne bi bio moguć cjelokupan pristup klijentu, prepoznavanje njihovih potreba i zadovoljavanja potreba klijenata.

CRM predstavlja integriranu marketinšku, uslužnu i prodajnu strategiju koja nalaže zajednički rad svih odjela u našem društvu. CRM kao sustav biti će integriran i interpoliran s postojećim ERP i OINPP sustavom te sustavom Centra za informiranje kupaca plina GPZ-Opskrbe i činiti će jednu jaku informatičko-tehnološku cjelinu u poslovanju opskrbe prirodnim plinom našeg Društva.

3.4 Elektronički račun (e-Račun)

U 2017.g. u planu je i realizacija projekta uvođenja e-Račun za naše kupce plina. Prva faza uključuje realizaciju projekta i pružanje usluge pravnim osobama (B2B), a kasnije i s fizičkim osobama (B2C). Cilj projekta je omogućiti izradu i dostavu e-Računa kupcima plina putem IT sustava jednog ili više informacijskih posrednika na tržištu RH. U prvoj polovici 2016.g. izvršena je prilagodba OINPP-FAROS sustava na način da se svaki račun iz sustava obračun i naplate plina, sukladno tehničkoj specifikaciji koja je usklađena s direktivama i preporukama EU i sa zakonima RH, može eksportirati u standardiziranom XML formatu (UBL 2.1) i poslati ga putem servisa kupcu. Isto tako, takav sustav omogućavat će zaprimanje, verifikaciju i prosljeđivanje e-Računa od dobavljača i unos istih u sustav OINPP-FAROS GPZ-Opskrbe.

Očekujemo da će realizacija navedenih projekata omogućiti 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, 13.02.2017.g.

Šef Odjela unaprijeđenja kvalitete poslovanja

Mr.sc.Damir Komerički, dipl.ing.

Direktor Sektora razvoja

Petar Jović, dipl.ing.

Direktor Društva

Igor Pirija, dipl.oec.

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

... (faint text) ...

... (faint text) ...