

IZVJEŠĆE O KVALITETI USLUGA ZA 2012.G.

Sukladno *Općim uvjetima za opskrbu prirodnim plinom*, članak 43., stavak 3 (NN 43/2009), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje Izvješće o kvaliteti usluga za 2012.g.

(A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. opskrbljuje prirodnim plinom **274.000 kupaca**, od toga **20.000** kupaca iz kategorije **Poduzetništvo** (TG2-TM2, TM3 i TM4) i **254.000** kupaca iz kategorije **Kućanstvo** (TG1-TM1). Komunikacija s kupcima ostvaruje se putem slijedećih komunikacijskih kanala:

1. **Telefoni i fax-uređaji** – U svim organizacijskim jedinicama Gradske plinara Zagreb – Opskrbe osigurani su telefonski brojevi i brojevi fax-uređaja za kontakt 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), s kojega operater prosljeđuje pozive kupaca na druge telefonske brojeve 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 iz kategorije Kućanstva 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 Poduzetništvo su **01/6302-339**, **01/6302-537** i **01/6302-308**. Za informacije o opomenama pred isključenje predviđeni su brojevi **01/6302-408** i **01/6302-367**.
2. **Elektronička pošta** – 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 2012.g. zaprimljeno je ukupno **16.645** e-mail-ova. Odgovoreno je i prosljeđeno **13.178** e-mail-ova. 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** (www.gpz-opskrba.hr) – Na Internet stranicama tvrtke ponudili smo detaljne 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 javnim nabavama na nivou Društva 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 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 što smatramo iznimno važnim. Na stranicama se nalaze kontakti i poslovna izvješća.

4. **Besplatna on-line usluga MOJ RAČUN** – Od početka srpnja 2012.g. uvedena je besplatna on-line usluga za kupce prirodnog plina "MOJ RAČUN" koju svakodnevno ažuriramo i dorađujemo sukladno željama naših kupaca. Besplatna on-line usluga za kupce prirodnog plina "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 2012.g. ukupno je zaprimljeno i odgovoreno na **838** upita kupaca poslanih na e-mail web.informacije@gpz-opskrba.hr.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN ukupno je registrirano **11.537 korisnika** koji su vlasnici **14.100 računa** za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **1.656 kupca**. U travnju 2013.g. u planu je i puštanje u produkciju dva nova modula za kupce prirodnog plina korisnike ove usluge. Jedan od njih je **Kalkulator akontacijskih rata** za kupce iz kategorije Kućanstva pomoću kojeg će svaki kupac prirodnog plina korisnik ove usluge moći za vrijeme akontacijskih perioda (akontacijskih rata), na osnovu samo-očitavanja plinskog brojila i unosa stanja plinomjera u kalkulator akontacijskih rata, izračunati svoju stvarnu mjesečnu potrošnju plina i novčani iznos uplate za utrošeni plin. Drugi modul kojeg pripremamo za korisnike ove usluge je **Grafički prikaz potrošnje prirodnog plina** prema godinama, kvartalima i mjesecima putem kojeg ćemo korisnicima omogućiti detaljniji uvid u potrošnju plina i lakše praćenje i planiranje troškova za prirodni plin. U pripremi je i projekt „e-računa“ putem kojeg ćemo kupcima prirodnog plina ponuditi uslugu dobivanja „e-uplatnice“ (e-naloga za uplatu) tj. e-računa i plaćanje putem Internet ili M-bankarstva.

5. **Centar za potrošače (CZP)** u Radničkoj cesti 1 u Zagrebu – Kupcima smo omogućili direktno plaćanje računa za prirodni plin bez plaćanja provizije. Za to smo u CZP-u osigurali 4 blagajne, 5 šalterskih mjesta za reklamacije računa i akontacijskih rata i urudžbeni zapisnik na kojem se mogu predati zahtjevi za promjenu vlasništva, zahtjevi za sklapanjem ugovora o opskrbi, zahtjevi za prekid isporuke plina, zahtjevi za izvanredno očitavanje, pritužbe, reklamacije i ostali pisani dokumenti. U Centru za korisnike Zagrebačkog Holdinga u Ulici Grada Vukovara 41 također je moguće izvršiti plaćanje računa za prirodni plin bez provizije, predaju reklamacija računa, prigovora i zaprimanje drugih dokumenata.
6. **Odjel za informiranje kupaca** – Novoformirani odjel GPZ-Opskrbe započeo je s radom 02.01.2012. godine s ciljem poboljšanja i ubrzanja komunikacije s kupcima prirodnog plina. U Odjel se zaprimaju upiti kupaca putem telefona i e-mail-ova, a od prosinca 2012.g., zahvaljujući novoj iPBX telefonskoj centrali, putem telefona se zaprimaju i reklamacije na

ispostavljene račune i akontacijske rate. Na taj način smo omogućili kupcima prirodnog plina uštedu vremena odlaska u GPZ-Opkrbu i dostavu reklamacija ili slanje reklamacija putem pošte. U planu je i proširivanje usluga na način da kupci u svakom trenutku, od 0 do 24 sata, mogu saznati saldo svog računa putem govornog automata. Od početka rada Odjela preuzeto je ukupno **51.576** poziva kupaca. Od puštanja iPBX centrale u funkciju u rujnu 2012.g., preuzeto je **20.906** poziva. Ukupno je evidentirano **26.678** različitih upita od kojih se 37,48 % odnosilo na upit vezano za stanje računa, 10,27 % na upit o cijeni plina, 9,07 % na reklamacije obračuna i u 7,93 % slučajeva kupci su tražili informativni izračun zaduženja dok su na telefonskoj liniji.

(B) Reklamacije i pritužbe kupaca prirodnog plina

Reklamacije i pritužbe kupaca prirodnog plina zaprimaju se pismenim putem, putem fax-a, elektroničke pošte, telefonskim putem i direktno u Centru za potrošače GPZ-Opkrbe u Radničkoj cesti 1 i u Centru za korisnike Zagrebačkog Holdinga u Ulici Grada Vukovara 41. U 2012.g. ukupno je obrađeno:

- 79.115 - Zaprimljenih i riješenih zahtjeva kupaca na šalterima ili uredima od čega je
 - 32.365 - Ispravljenih obračuna plina
 - 2.480 - Korekcija akontacijskih rata
 - 1.331 - Ispravaka i knjiženja faktura
 - 38.460 - Izdanih III. rata (plaćanje plina neposredno prije roka slijedećeg obračuna)
 - 3.902 - Izdanih potvrda o podmirenju i stanju duga i
 - 577 - Pisanih zahtjeva kupaca plina različite tematike

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. Statistički prikaz rješavanja reklamacija kupaca na drugom stupnju nalazi se u Izvješću Povjerenstva na web stranicama ZGH (<http://www.zgh.hr/default.aspx?ID=1661>). U 2012.g. ukupno je evidentirano 9 reklamacija koje su upućene prema Povjerenstvu za reklamacije ZGH-a od čega je prema odluci Povjerenstava 5 neosnovano, a 4 reklamacije su prihvaćene .

(C) Kvaliteta isporuke prirodnog plina

Sukladno *Općim uvjetima za opskrbu prirodnim plinom*, članak 45., stavak 11 (NN 43/2009), Gradska plinara Zagreb -Opkrba svake godine objavljuje Godišnje izvješće o kvaliteti prirodnog plina. *Izvješće o kvaliteti prirodnog plina za 2012.g.* objavljeno je na našim korporativnim web stranicama <http://www.gpz-opskrba.hr/default.aspx?id=154>. Uvidom u navedene podatke, vidljivo je da je kvaliteta prirodnog plina u 2012.g. bila u granicama propisanih *Općim uvjetima za opskrbu prirodnim plinom*. Grafički prikaz kretanja donje ogrjevne vrijednosti plina (Hds), koja se mjeri svakih 15 dana, za prethodne godine kao i tekuću 2013.g. godinu, nalazi se na stranicama našim web stranicama <http://www.gpz-opskrba.hr/default.aspx?id=152>.

(D) Edukacija kupaca prirodnog plina

Sukladno članku 54. *Općih uvjeta za opskrbu prirodnim plinom* (NN 43/2009), Gradska plinara Zagreb – Opkrba objavila je brošuru za korisnike javne usluge opskrbe plinom za kategoriju Kućanstva koja se nalazi na našim web stranicama <http://www.gpz-opskrba.hr/katalog/default.html> i za povlaštene kupce iz kategorije 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.

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.

Kupci su također informirani o svim važnijim događanjima po pitanju prirodnog plina kroz rubriku **Novosti i obavijesti** na našoj web stranici gdje kontinuirano obavještavamo sve kupce o svim promjenama zakonske regulative u domeni energetike i prirodnog plina, promjenama cijene prirodnog plina za kategoriju Kućanstvo i svim ostalim korisnim informacijama vezanim za opskrbu prirodnim plinom.

(E) Sigurnost opskrbe prirodnim plinom

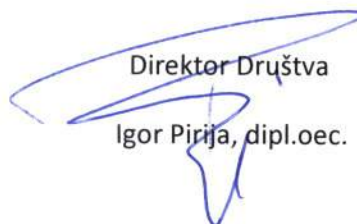
Za plinsku godinu 2012./2013. (period 01.10.2012. do 30.09.2013.g.), sklopljen je ugovor o dobavi prirodnog plina s tvrtkom Prirodni plin d.o.o. kao opskrbljivačem opskrbljivača prirodnim plinom u sektoru javne usluge opskrbe prirodnim plinom. Na taj način osigurane su dovoljne količine prirodnog plina za sve kupce iz kategorije Kućanstva.

Za povlaštene kupce iz kategorije Poduzetništvo, sklapanjem ugovora o prodaji prirodnog plina s tri neovisna trgovca prirodnim plinom na granici RH i na izlazima iz primopredajnih stanicama operatora transportnog sustava, osigurali smo dovoljne količine plina za potrebe svih kupaca iz kategorije Poduzetništvo.

U suradnji s našim vlasnikom tvrtkom Zagrebački holding, pokrenuli smo projekt izrade i implementacije novog informatičkog Sustava za podršku procesu obračuna i naplate prirodnog plina za sve kupce prirodnog plina bez obzira na distributivno područje i tarifnu grupu i model. U tijeku je i realizacija projekta izrade i implementacije informatičkog Sustava za upravljanje količinama prirodnog plina. Do početka plinske godine planirana je i realizacija projekta izgradnje nove ICT infrastrukture koja uključuje izgradnju vlastite mrežne infrastrukture i vezu prema primarnom i sekundarnom Data centru, kao i realizacija projekta implementacije novog poslovno-informacijskog sustava (ERP).

Realizacija ovih projekata omogućiti će bržu, bolju i sigurniju opskrbu prirodnim plinom u javnom i gospodarskom sektoru, podizanje kvalitete usluge na još višu razinu i mogućnost da zadržimo postojeće kupce plina i ponudimo kvalitetnu uslugu opskrbe prirodnim plinom drugim kupcima na drugim distributivnim područjima.

U Zagrebu, 29.03.2013.g.


Direktor Društva
Igor Pirija, dipl.oec.