



## Izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2019.g.

Sukladno članku 47. stavak 3 i 4 Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje *Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2019.g.*

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

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

Prema stanju na dan **31.12.2019.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mjesta i članovima zajedničkih plinskih kotlovnica, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom **302.958 kupaca**, od toga **285.203** kupca iz kategorije **javna usluga opskrbe** plinom (Kućanstva) i **17.755** kupca 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:

- 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**.
- Elektronička pošta** - GPZ-Opskrba osigurala je 11 korporativnih e-mail adresa 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 2019.g. zaprimljeno je ukupno **36.861** e-mail kupaca putem svih namjenskih korporativnih e-mail adresa. Ukupno je odgovoren na **23.127** 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, **4.974** 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. Tijekom 2019. godine počeli smo sa zaprimanjem upita preko web forme (<http://www.gpz-opskrba.hr/upiti>) povezane sa novom CRM aplikacijom Društva.

Trenutno je ista u testiranju. Nakon završetka testiranja, navedena web forma postat će glavni način prikupljanja upita, reklamacija i prigovora kupaca.

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 2019.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 kao i prijavu na našu novu uslugu dostave računa na mjesечноj bazi.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je registrirano **69.323 web** korisnika, vlasnika **81.688** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **11.850** kupaca (stanje na dan 23.01.2020.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 mjeseta 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 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 2019. godini ukupno je upućeno **92.904** poziva od strane kupaca, a preuzeto je **66.167** poziva.

Vezano uz upite kupaca, **33,46 %** upita odnosilo se na **stanje računa**, **18,00%** na **dojavu stanja plinomjera**, **15,98 %** odnosilo se na **upit za dostavu računa**, **5,24 %** na **reklamaciju obračuna potrošnje plina**, a bilo je i **3,46 %** upita za **cijenu plina**. **Informativni izračun zaduženja** tražilo je **3,94 %** kupaca.

#### **(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 2019.g. ukupno je zaprimljeno i obrađeno **212.502** zahtjeva, od čega je **96.630** primljenih stranaka na šalterima:

- **48.594** izdanih „trećih“ rata (plaćanje plina po stvarnoj potrošnji),
- **41.899** ispravljenih obračuna (računa) plina,
- **14.743** promjena kupaca,
- **6.804** ispravaka i knjiženja faktura,
- **5.000** pisanih odgovora kupcima plina,
- **3.690** zahtjeva za obročnom otplatom duga i
- **565** 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 2019.g. Povjerenstvo je zaprimilo ukupno **15** reklamacija 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](http://www.gpz-opskrba.hr/sigurnost) u kojima su navedene upute i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju plina.

U tijeku 2019.g. kupci prirodnog plina su informirani i o svim važnijim događanjima kroz rubriku ***Novosti i obavijesti*** koja se nalazi na naslovniči 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.

#### **(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 2019.g. kupcima je ukupno isporučeno **374,1 mil m<sup>3</sup>** prirodnog plina, od toga **252,4 mil m<sup>3</sup>** (67%) kupcima javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo) i **121,7 mil m<sup>3</sup>** (33%) kupcima koji ne spadaju u javnu uslugu opskrbe plinom (Poduzetništvo).

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

Tijekom 2013. godine, GPZ - 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.

Tijekom 2016.g. kompletna dokumentacija Sustava upravljanja kvalitetom usklađena je prema zahtjevima nove norme ISO 9001:2015. U drugoj polovici 2019.g. izvršen je recertifikacijski *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**

Uvođenjem Sustava upravljanja kvalitetom u GPZ - Opskrba d.o.o. započelo se s praćenjem zadovoljstva kupaca i korisnika naših usluga. Tako se od početka kolovoza 2014.g. na naslovniči 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 2019. godine, najveći postotak nezadovoljnih (ocjena 1) odnosio se na cijenu plina – 42% (tijekom 2018.g. bilo je 45% nezadovoljnih), 21% (2018.g. bilo je 22%) nezadovoljnih odnosilo se na pravovremenost dostave naših računa za plin, 16% (2018.g. je bilo 17%) je nezadovoljno brzinom rješavanja zahtjeva, prigovora i reklamacija, 11% (6% je bilo 2018.g.) anketiranih nezadovoljno je Izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2019.g.

Ijubaznošću naših radnika, a 10% je nezadovoljno dostupnošću informacija o našim uslugama te našom kvalitetom usluga općenito (2018.g. je bilo 11% nezadovoljnih). 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 2019.g. u odnosu na 2018.g. možemo zaključiti da su rezultati (ocjene kupaca) gotovo po svim pitanjima bolji. Najveći napredak zabilježen je kod cijene plina (iako je kod tog pitanja još uvijek najveći broj nezadovoljnih).

Početkom 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).

Krajem 2018.g. isporučena je usluga implementacije IT sustava za upravljanje odnosima s kupcima plina (CRM sustav – eng. Customer Relationship Management). Cilj CRM sustava je objedinjavanje cjelokupne komunikacije s kupcima plina.

Tijekom 2019.g. putem govornog automata (IVR usluga) javljeno je **37.167** stanja plinomjera, a putem web stranice te web i mobilne aplikacije **244.430** stanja.

Također, tijekom 2019. GPZ-Opskrba d.o.o. je intenzivno radila na nadogradnji postojećih i implementaciji novih ICT sustava radi poboljšanja poslovnih procesa, komunikacije s kupcima plina i poboljšanja kvalitete opskrbe plinom kroz slijedeće projekte:

#### **-Nadogradnja i poboljšanje funkcionalnosti web i mobilne aplikacije MOJ RAČUN**

Nadogradnja sustava „Moj račun“ uključuje:

1. Integraciju s drugim sustavima
  - Integrirana web aplikacija „Moj račun“ s NIAS vjerodajnicama
  - Integrirana aplikacija „Moj račun“ (Web, Android, iOS) s poslovnim sustavom FAROS putem Web servisa
2. Unaprjeđenje sigurnosti aplikacije
  - Promjena logike registracije korisničkih računa
  - Kriptiranje lozinke
  - GDPR
  - Autorsko pravo
3. Unaprjeđenje komunikacije s krajnjim korisnicima
  - Implementacija Google analytics za web i mobilne aplikacije

#### **- Uvođenje sustava izdavanja i zaprimanja elektroničkih računa (e-Računa)**

#### **-Nadogradnja i poboljšanje funkcionalnosti aplikacije za upravljanje ljudskim potencijalima**

### **3. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom**

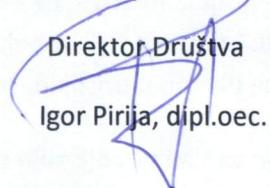
Za realizaciju poslovnih ciljeva i osiguranje konkurentnosti na tržištu, u smislu pružanja kvalitetnije usluge opskrbe plinom, nužno je ulaganje u postojeći sustav podrške poslovnim procesima i implementaciju novih informatičkih rješenja baziranih na novim suvremenim tehnologijama.

Zbog svega toga, GPZ-Opskrba planira i u 2020.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:

- Nadogradnjom aplikacije „Moj račun“-Implementacijom Web Payment-a, funkcionalnosti koja će omogućiti našim kupcima plaćanje računa putem interneta sa kreditnim i debitnim karticama.
- Uspostava sustava informacijsko/kibernetičke sigurnosti sukladno standardu ISO/IEC 27001:2013
- Unapređenje IS GPZO uvođenjem DR Centra (Disaster recovery centar)
- Nadogradnja programskog rješenja za upravljanje odnosima s kupcima prirodnog plina (CRM)
- Unapređenje funkcionalnosti BI/DWH sustava
- Prelazak na novu platformu i unapređenje funkcionalnosti uredskog poslovanja-Centrix2
- Unapređenje komunikacije s kupcima prirodnog plina kroz program vjernosti (Loyalty program)

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, 03.02.2020.g.

  
Direktor Društva  
Igor Pirija, dipl.oec.



**GRADSKA PLINARICA  
ZAGREB-OPSKRBA d.o.o.  
Z a g r e b**