

## Izvešće o kvaliteti opskrbe plinom za 2020.g.

Sukladno članku 47. stavak 3 i 4 Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18, 88/19, 39/20), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje *Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2020.g.*

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

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

2020. godinu pamtit ćemo po mnogim izazovima, a moguće je da nas neki od njih čekaju i u budućnosti. Zbog proglašenja epidemije bolesti COVID-19 na području Republike Hrvatske, nastupile su posebne okolnosti koje se nisu mogle predvidjeti i na koje se nije moglo utjecati, a koje ugrožavaju život i zdravlje ljudi, narušavaju gospodarsku aktivnost i uzrokuju znatnu štetu svim kupcima plina i poslovnim subjektima.

Također, zbog potresa koji se dogodio 22.03.2020. godine na području Grada Zagreba i okolice i koji je uzrokovao materijalnu štetu na imovini velikog broja građana Grada Zagreba, oštećene su brojne kuće, zgrade i javni objekti te je proglašena prirodna nepogoda za područje Grada Zagreba.

Unatoč tomu što se i sama našla u teškoj i neizvjesnoj situaciji, GPZ-Opskrba d.o.o. je još jednom pokazala da joj je kupac na prvom mjestu te donijela Odluku o mjerama pomoći kupcima plina zbog posljedice epidemije bolesti COVID-19 te Odluku o mjerama pomoći kupcima plina zbog posljedice potresa na području Grada Zagreba.

Tijekom cijelog ovog perioda održavali smo konstantnu komunikaciju s našim kupcima prirodnog plina, vezano uz njihove upite i prigovore i to putem različitih komunikacijskih kanala u nekoliko organizacijskih jedinica, poštujući pritom Odluke i Preporuke HZJZ i Kriznog stožera, te vodeći prvenstveno brigu o zdravlju naših kupaca, ali i naših radnika.

Prema stanju na dan **31.12.2020.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mjesta i članovima zajedničkih plinskih kotlovnica, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom **305.926 kupaca**, od toga **287.313 kupaca** iz kategorije **javna usluga opskrbe plinom** (Kućanstva) i **18.613 kupaca** 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:

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**.

- Elektronička pošta** - GPZ-Opskrba osigurala je korporativne e-mail adrese 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 2020.g. zaprimljeno je ukupno **60.865** e-mailova kupaca putem svih namjenskih korporativnih e-mail adresa. Ukupno je odgovoreno na **50.289** 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, **7.391** odgovor 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. Krajem 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.
- 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.

- Besplatna web i mobilna aplikacija MOJ RAČUN** – U 2020.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 uslugu dostave računa na mjesečnoj bazi.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je registrirano **73.660 web** korisnika, vlasnika **88.459** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **14.847** kupaca (stanje na dan 25.01.2021.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 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 obustavu 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 **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, platiti račun bez naknade (javna usluga opskrbe plinom) 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 2020. godini ukupno je upućeno **127.838** poziva od strane kupaca, a preuzeto je **108.988** poziva.

#### **(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 2020.g. ukupno je zaprimljeno i obrađeno **227.560** zahtjeva, od čega je **57.523** primljenih stranaka na šalterima:

- **51.094** izdanih „trećih“ rata (plaćanje plina po stvarnoj potrošnji),
- **27.087** ispravljenih obračuna (računa) plina,
- **13.710** promjena kupaca,



- **4.388** ispravaka i knjiženja faktura,
- **4.236** pisanih odgovora kupcima plina,
- **2.645** zahtjeva za obročnom otplatom duga i
- **1.144** 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 2020.g. Povjerenstvo je zaprimilo ukupno **17 reklamacija** naših 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 2020.g. kupci prirodnog plina su informirani i o svim važnijim događanjima 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 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 2020.g. kupcima je ukupno isporučeno **382,8 mil m<sup>3</sup>** prirodnog plina, od toga **257,5 mil m<sup>3</sup>** (67%) kupcima javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo) i **125,3 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 2020.g. izvršen je nadzorni *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 na naslovnici naše web stranice nalazi anketa koju možete ispuniti ukoliko ste naš korisnik u svakom trenutku.

Uspoređujući rezultate ankete u 2020.g. sa rezultatima iz 2019. godine, vidljiv je napredak zadovoljstva naših kupaca gotovo po svim pitanjima navedenim u anketi. Napredak obzirom na prošlogodišnji rezultat osobito se očituje u brzini rješavanja prigovora i reklamacija.

Vrlo povoljno ste se izjasnili o dostupnosti informacija, kvaliteti usluga i ljubaznosti naših djelatnika, čime se najviše i ponosimo.

Početak 2015.g. izvršena je i integracija nove funkcionalnosti Centra za informiranje kupaca. Radi se o IVR usluzi prijave 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 2020.g. putem govornog automata (IVR usluga) javljeno je **46.468** stanja plinomjera, a putem web stranice te web i mobilne aplikacije **399.026** stanja.

Također, tijekom 2020. GPZ-Opkrba 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**

- **Uspostava sustava informacijsko/kibernetičke sigurnosti sukladno standardu ISO/IEC 27001:2013**

- **Unaprjeđenje uredskog poslovanja prelaskom na novu programsku platformu CENTRIX2**



### 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 2021.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 sljedeće projekte:

- Nadogradnjom aplikacije „Moj račun“ u cilju unapređenja komunikacije s korisnicima - obavještanje korisnika (PUSH PORUKE; POP-UP PROZORI)
- Nadogradnjom aplikacije „Moj račun“-Implementacijom Web Payment-a, funkcionalnosti koja će omogućiti našim kupcima plaćanje računa putem interneta sa kreditnim i debitnim karticama.
- Nadogradnja aplikacije CENTRIX2 u cilju praćenja ovršnih postupaka i praćenja ročišta
- Tijekom 2020 god. uspješno je realiziran „Projekt uspostave informacijsko /kibernetičke sigurnosti GPZO-a“.
  - Tijekom 2021 god potrebno je implementirati sve mjere navedene u dokumentu „Snimka stanja, analiza, procjena sigurnosti i preporuke“ s kritičnim utjecajem na poslovanje.
  - Nakon svake godine radi se revizija ispunjenih korektivnih mjera i ažurira se plan aktivnosti za sljedeću godinu.
- Unapređenje IS GPZO implementacijom potpuno nove informatičke strukture DC ZGH primarne i sekundarne lokacije DR Centra (Disaster Recovery Centar)
- Nadogradnja programskog rješenja za upravljanje odnosima s kupcima prirodnog plina (CRM)
- Unapređenje funkcionalnosti BI/DWH sustava
- Unapređenje funkcionalnosti uredskog poslovanja-Centrix2-pismohrana
- 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, 29.01.2021.g.

Direktor Društva

Ivona Ilijaš, dipl.iur.

Direktor Društva

Igor Pirija, dipl.oec.

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