



Izvešće o kvaliteti opskrbe plinom za 2025.g.

Sukladno članku 47. stavak 3 i 4 Općih uvjeta opskrbe plinom (NN 50/18, 88/19, 39/20, 100/21, 103/22, 68/23), Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. objavljuje *Godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2025.g.*

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

(A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. od 1. listopada 2024. godine obavlja energetske djelatnosti opskrbe plinom isključivo kao tržišnu djelatnost (opskrba plinom kućanstava i poduzetništva) – slobodno ugovaranje cijena po tržišnim principima.

Opskrba plinom za kupce iz kategorije kućanstava do 30. rujna 2025. godine obavljala se samo na distribucijskom području Gradske plinare Zagreb d.o.o., a od 1. listopada 2025. obavlja se i na području Gradske plinare Bjelovar d.o.o., Energo Metan d.o.o. u Samoboru i E.ON Distribucija plina d.o.o. u Sv.Nedelji.

Opskrba plinom za kupce iz kategorije poduzetništva obavlja se na području svih distribucijskih područja u Republici Hrvatskoj.

S obzirom da Društvo od 1. listopada 2024. godine više ne podliježe regulativi za kupce koji koriste javnu uslugu opskrbe plinom (kućanstva), koju propisuje HERA, Društvo je za razdoblje od 01.10.2024.g. do 30.09.2025. g. kupcima kategorije kućanstvo na distribucijskom području Gradske plinare Zagreb d.o.o. ponudilo nižu cijenu plina od regulirane cijene javne usluge. Veliki broj građana Zagreba izabrao je GPZ-O kao svog opskrbljivača, a kupci nam se javljaju i dalje sa željom da im GPZ-O bude opskrbljivač.

Kao vodeći opskrbljivač prirodnim plinom kupaca spojenih na plinske distribucijske sustave u Republici Hrvatskoj, Gradska plinara Zagreb-Opskrba d.o.o., kontinuiranom edukacijom i usvajanjem novih znanja, praćenjem tržišta prirodnog plina i potreba kupaca te primjenom novih tehnologija, osigurava razvoj održivog modela poslovanja i ispunjenje poslovnih ciljeva, pri tome vodeći računa i o socijalno najugroženijim kupcima. Zadovoljstvo naših kupaca osobito nam je važno i stoga, nastojimo pružati sigurnu, pouzdanu i neprekidnu opskrbu plinom. Također, uz primjenu zahtjeva norme ISO 9001:2015 trudimo se postići i veću učinkovitost sustava, osigurati trajnu kvalitetu i poboljšanje poslovanja te preventivnim djelovanjem i uspostavom nadzora nad poslovnim procesima unaprijediti naš sustav poslovanja u svrhu dostupnosti plina. Sve aktivnosti GPZ-Opskrba d.o.o. odvijaju se u skladu s mjerodavnom zakonskom regulativom i poslovnom politikom koja predstavlja temeljni preduvjet za razvoj sustava upravljanja kvalitetom.

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.

Prema stanju na dan **31.12.2025.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mjesta i članovima zajedničkih plinskih kotlovnica, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom 202.278 kupaca, od toga 190.443 kupaca iz kategorije Kućanstva i 11.835 kupaca iz kategorije 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. Za informacije o opomenama pred isključenje predviđeni su telefonski brojevi **01/6439-397 i 01/6439-398**.
Od 01.02.2022. godine, Odlukom Uprave Zagrebačkog holdinga (ZGH), pozivni centar GPZ-Opkrbe je prebačen u Pozivni centar ZGH-a (072-500-400) gdje kupci mogu dojaviti stanje plinomjera putem tipkovnice, razgovarati s agentima o pitanjima vezanim za račune GPZ-O te doznati ostale informacije o opskrbi prirodnim plinom.
- 2) **Elektronička pošta** - GPZ-Opkrba 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 do 10 dana kod složenijih upita.
- 3) **Web stranice GPZ - Opkrbe** - 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 svojoj web stranici Društvo objavljuje kontakte i razna izvješća sukladno zakonskim propisima, ali i u svrhu pružanja dodatnih informacija.
- 4) **Besplatna web i mobilna aplikacija MOJ RAČUN** – Tijekom godine poništen je ugovor za izradu i implementaciju nove verzije aplikacije MojRačun, te nije potpisan novi.
Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je registrirano **87.475** web korisnika, vlasnika **104.449** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **53.142** kupaca (stanje na dan 31.12.2025.g.).

- 5) Za osobnu komunikaciju s kupcima postoje: **Centar za potrošače GPZ-Opkrbe** u Radničkoj cesti 1 u Zagrebu te **Centar za korisnike Zagrebačkog holdinga** u Ulici grada Vukovara 41, Zagreb. U Centru za potrošače GPZ-Opkrbe 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-Opkrbe 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-Opkrbe, 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.

(B) 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.

(C) Edukacija kupaca prirodnog plina

Tijekom 2025. godine, GPZ-O je svim svojim kupcima poslala brošuru „KAKO TROŠITI MANJE, DA BI IMALI BOLJE FINANCIJSKO STANJE“ u kojoj su navedeni mnogi korisni savjeti za smanjenje potrošnje energije.

Na svojim web stranicama GPZ – Opskrba d.o.o. objavila je Mjere za sigurno i učinkovito korištenje plina www.gpz-opskrba.hr/sigurnost u kojima su navedene upute i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju plina.

U tijeku 2025.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.

(D) Sigurnost opskrbe plinom

GPZ - Opskrba d.o.o. je osigurala dovoljne količine plina za sve svoje kupce. U 2025.g. kupcima je ukupno isporučeno **204,2 mil m³** prirodnog plina, od toga **159,6 mil m³ (78%)** kupcima kategorije Kućanstvo i **44,6 mil m³ (22%)** kupcima kategorije Poduzetništvo.

(E) Sustav upravljanja kvalitetom prema smjernicama norme ISO 9001:2015

Još tijekom 2013. godine, GPZ - Opskrba d.o.o. je implementirala 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 2025.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. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispitivanja kvalitete opskrbe za opće standarde opskrbe

Tablica br.1: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom GPZ-O za 2025.godinu

Aktivnost (r.br.12 Prilog 2.OU):Rješavanje prigovora krajnjeg kupca	Opći standard: 1.pisana reakcija na prigovor ili upit kupca (najviše 10 radnih dana); kriterij 80%
Broj zaprimljenih pisanih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita	182
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana	182
Udio prema općem standardu	100%
Aktivnost (r.br.13 Prilog 2.OU):Ispravljanje računa za opskrbu plinom	Opći standard: Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana); kriterij 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa	20889
Broj odgovora unutar 10 radnih dana	20889
Udio prema općem standardu	100%

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Tijekom 2025. godine smo radili na:

- Izvršena je migracija 30-tak računala sa Windows7 na Windows11 i prelazak na Office365. 20-ak računala je zamijenjeno novima zbog dotrajalosti.
- Potpisan je ugovor za nadogradnju CRM sustava, te je izrađena verzija za testiranje
- ERP je usklađen sa fiskalizacijom 2.0.
- U potpunosti implementiran novi način izrade PDF dokumentacije (računi, ponude, izvješća)

4. 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 2026.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:

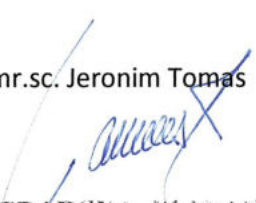
- Implementirati novu verziju aplikacije „MojRačun“ te ju integrirati sa ERP i Billing sustavom (Faros)
- Redizajn službene stranice društva
- Produkcijaska verzija CRM sustava i implementacija u Službu prodaje i Službu za odnose s korisnicima
- Standardizacija i redizajn, te dodavanje elemenata koji su sastavni dio fiskalnog računa prema fiskalizaciji 2.0.
- Pokretanje kampanje za prikupljanje što većeg broja korisnika koji bi račune primali putem e-maila ili Keksa (zbog smanjenja troškova)
- Edukacija zaposlenika o osnovnim značajkama informacijske sigurnosti

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, 20.02.2026.g.

Direktor Društva

mr.sc. Jeronim Tomas


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

