

Izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za 2018.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 2018.g.*

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

(A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

Prema stanju na dan **31.12.2018.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mjesta i članovima zajedničkih plinskih kotlovnica, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom **301.654 kupca**, od toga **283.679** kupaca iz kategorije **javna usluga opskrbe plinom** (Kućanstva) i **17.975** 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:

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 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 2018.g. zaprimljeno je ukupno **39.125** e-mail-ova kupaca putem svih namjenskih korporativnih e-mail adresa. Ukupno je odgovoreno na **23.480** 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, **4.310** 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. Početkom 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 2018.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 mjesečnoj bazi.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je registrirano **60.629 web** korisnika, vlasnika **70.999** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **9.306** kupaca (stanje na dan 29.01.2019.g.).

5. Za osobnu komunikaciju s kupcima postoje: **Centar za potrošače GPZ-Opkrbe** u Radničkoj cesti 1 u Zagrebu, **Centar za korisnike Zagrebačkog holdinga** u Ulici grada Vukovara 41 i **Šalter reklamacija Elektrometal d.d.** u ulici Ferde Rusana 21 u Bjelovaru. 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.

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, 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-Opkrbe** (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 2018. godini ukupno je upućeno **83.260** poziva od strane kupaca, a preuzeto je **58.874** 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-Opkrbe 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 2018.g. ukupno je zaprimljeno i obrađeno **223.947** zahtjeva, od čega je **93.721** primljenih stranaka na šalterima:

- **48.399** izdanih „trećih“ rata (plaćanje plina po stvarnoj potrošnji),
- **41.427** ispravljenih obračuna (računa) plina,
- **14.667** promjena kupaca,
- **9.286** ispravaka i knjiženja faktura,
- **6.107** pisanih odgovora kupcima plina,
- **3.695** zahtjeva za obročnom otplatom duga i
- **984** korekcije akontacijskih rata.

Reklamacije kupaca plina rješavaju se i u sklopu II. stupanjskog postupka putem ***zajedničkog Povjerenstva za reklamacije potrošača ZGH, GPZ-O, GPZ i Vodoopkrbe i odvodnje***. U 2018.g. Povjerenstvo je zaprimilo ukupno **18** reklamacija kupaca plina koje su sve **odbijene**.

(C) Kvaliteta prirodnog plina

Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom, članak 41. stavak 3 (NN 50/18) i Mrežnim pravilima transportnog sustava, članak 51. (PLINACRO 03/2017), 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

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 50/18), Prilog 2., Tablica 3. Standardna kvaliteta 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 u kojima su navedene upute i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju plina.

U tijeku 2018.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 2018.g. kupcima je ukupno isporučeno **379,4 mil m³** prirodnog plina, od toga **262,8 mil m³** (69%) kupcima javne usluge opskrbe plinom (Kućanstvo) i **116,6 mil m³** (31%) 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, a u drugoj polovici 2016.g. izvršen je recertifikacijski *audit* prema zahtjevima navedene norme. U listopadu 2018. godine izvršen je nadzorni audit 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 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 2018. godine, najveći postotak nezadovoljnih (ocjena 1) odnosio se na cijenu plina – 45% (tijekom 2017.g. bilo je 53% nezadovoljnih), 22% (2017.g. bilo je 19%) nezadovoljnih odnosilo se na pravovremenost dostave naših računa za plin, 17% (2017.g. je bilo 18%) je nezadovoljno brzinom rješavanja zahtjeva, prigovora i reklamacija, 11% je nezadovoljno dostupnošću informacija o našim uslugama (2017.g. je bilo 16% nezadovoljnih), 11% (14% je bilo 2017.g.) je nezadovoljno našom kvalitetom usluga općenito, a 6% (8% je bilo 2017.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 2018.g. u odnosu na 2017.g. možemo zaključiti da su rezultati (ocjene kupaca) mnogo bolji. Najveći napredak zabilježen je kod cijene plina (iako je kod tog pitanja još uvijek najveći broj nezadovoljnih), zatim kod dostupnosti informacija te kvalitete usluga općenito.

Početkom 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 2018.g. putem govornog automata (IVR usluga) javljeno je **34.128** stanja plinomjera, a putem web stranice te web i mobilne aplikacije **201.604** 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 sustav podrške poslovnim procesima i implementaciju novih informatičkih rješenja baziranih na novim suvremenim tehnologijama. Sukladno tome, GPZ-Opskrba planira i u 2019.g. nastavak nadogradnje postojećih i implementaciju 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 programskog rješenja za upravljanje odnosima s kupcima prirodnog plina (CRM)
- Uvođenje sustava izdavanja i zaprimanja elektroničkih računa (e-Računa)

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, 27.02.2019.g.

Direktor Društva

Igor Pirija, dipl.oec.

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