

Izvešće o kvaliteti opskrbe plinom za 2024.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 2024.g.*

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom

(A) Komunikacija s kupcima prirodnog plina

2024. godinu pamtit ćemo po mnogim izazovima, a moguće je da nas neki od njih čekaju i u budućnosti.

U svibnju 2024. godine HERA je provela javni natječaj za odabir opskrbljivača u obvezi javne usluge opskrbe plinom za razdoblje od 1. listopada 2024. do 30. rujna 2027.g., na koji se Društvo prema uvjetima natječaja moglo prijaviti za opskrbu distribucijskih područja čiji kupci u zbroju ne prelaze 20% ukupnog broja obračunskih mjernih mjesta (OMM) krajnjih kupaca iz kategorije kućanstvo u Republici Hrvatskoj. Slijedom navedenog, Društvo se na natječaj prijavilo isključivo za opskrbu kupaca na distribucijskom području Gradske plinare Zagreb d.o.o. te je po osnovnom kriteriju za odabir ponuda (najniži trošak opskrbe plinom) izgubila opskrbu plinom kao opskrbljivač u obvezi javne usluge plinom u Republici Hrvatskoj nakon 1. listopada 2024.

Društvo je nakon 1. listopada 2024. godine ponudilo kupcima kategorije kućanstvo na distribucijskom području Gradske plinare Zagreb ugovore na tržišnoj osnovi po povoljnijoj cijeni od regulirane za javnu uslugu opskrbe plinom.

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 izabralo 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 unaprjeđivati 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 **31.12.2024.g.**, s obzirom na broj obračunskih mjernih mjesta i članovima zajedničkih plinskih kotlovnica, Gradska plinara Zagreb – Opskrba d.o.o. sveukupno opskrbljuje prirodnim plinom **191.246 kupaca**, od toga **178.220 kupaca** iz kategorije Kućanstva i **13.026 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-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 2024.g. zaprimljeno je ukupno **199.670** mailova kupaca putem svih namjenskih korporativnih e-mail adresa. Ukupno je odgovoreno na **94.618** 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.
- 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 sklopljen je ugovor za izradu i implementaciju nove verzije aplikacije MojRačun zbog otežanog održavanja i nemogućnosti implementacije novih funkcionalnosti u postojećoj tehnologiji.

Na besplatnu web uslugu MOJ RAČUN trenutno je registrirano **84.092** web korisnika, vlasnika **84.683** računa za prirodni plin. Slanje računa e-mail-om trenutno je odabralo **41.008** kupaca (stanje na dan 31.12.2024.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. **Šalter reklamacija GPZ-Opkrbe d.o.o.** u ulici Blajburških žrtava 18 u Bjelovaru je prestao sa radom početkom listopada 2024.godine. 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) 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 do listopada 2024.g. u GPZ-Opkrba d.o.o. u ulici Blajburških žrtava 18 u Bjelovaru. U 2024.g. ukupno je zaprimljeno i obrađeno:

- **106.425** izdanih „trećih“ rata (plaćanje plina po stvarnoj potrošnji),
- **46.735** promjena kupaca,
- **6.314** ispravljenih obračuna (računa) plina,
- **2.459** pisanih odgovora kupcima plina,
- **1.021** zahtjeva za obročnom otplatom duga
- **825** ispravaka i knjiženja faktura,
- **229** 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 Vodoopkrbe i odvodnje**. U 2024.g. Povjerenstvo je zaprimilo ukupno **18** 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 u kojima su navedene upute i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju plina.

U tijeku 2024.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.

Tijekom 2023. godine, GPZ-O je svim svojim kupcima poslala brošuru „**BILO LJETO ILI ZIMA, KAKO POTROŠITI ŠTO MANJE STRUJE ILI PLINA**“ u kojoj su navedeni mnogi korisni savjeti za smanjenje potrošnje energije.

(E) Sigurnost opskrbe plinom

GPZ - Opskrba d.o.o. je osigurala dovoljne količine plina za sve svoje kupce. U 2024.g. kupcima je ukupno isporučeno **267,0 mil m³** prirodnog plina, od toga **230,8 mil m³ (86%)** kupcima kategorije Kućanstvo i **36,2 mil m³ (14%)** kupcima kategorije Poduzetništvo.

(F) 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 2024.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

Tijekom 2024. godine smo radili na:

- Izvršena je migracija 20-tak računala sa Windows7 na Windows11 i prelazak na Office365. Računala su nadograđena sa memorijom i u njih je ugrađen SSD disk
- Migracije postojeće Oracle baze 19c na nove ODA-e (Oracle Database Appliance) u data centru ZGH
- Snimka stanja i reinženjering funkcionalnosti CRM sustava
- Izrada funkcionalnosti i ugovaranje nove aplikacije MojRačun
- Implementiran sustav za automatsko slanje računa e-mail korisnicima koji isto zatraže

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 2025.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)
- Reinženjering CRM sustava i implementacija u Službu prodaje i Službu za odnose s korisnicima
- Standardizacija i redizajn računa (postojeći računi će se svesti na značajno manji broj vrsta računa sa standardnim poledinama zbog smanjenja troškova)
- Outsourcing usluge ispisa zbog značajnog smanjenja troškova
- Pokretanje kampanje za prikupljanje što većeg broja korisnika koji bi račune primali putem e-maila (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, 24.02.2025.g.

Direktor Društva

mr.sc. Jeronim Tomas


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

