

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Naziv energetskog subjekta:                                  | ENNA Next d.o.o.   |
| 2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru: | Nenad Ukropina   |
| 3. Ime i prezime kontakt osobe:                                 | Branimir Herceg  |
| 4. Broj telefona ili mobitela:                                  | 091 450 2406   |
| 5. E-mail adresa:   | <a href="mailto:branimir.herceg@enna.hr">branimir.herceg@enna.hr</a> |

**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE****ENNAnext**ENNA Next d.o.o.  
Gospodarska zona Vukovar 13,  
Vukovar / OIB 61700516273

M.P.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U Vukovaru 27.02.2024.

  
Nenad Ukropina, Tomislav Bunjevac direktori



## II. KVALITETA USLUGE

## 1. Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge

## a) Kontrola kvalitete usluge

**SUSTAV ZA PRAĆENJE:**

ENNA Next d.o.o. kao opskrbljivač sustavno održava kvalitetu usluga, prati pokazatelje ispunjavanja kvalitete opskrbe te vodi evidenciju propisanih podataka. Poslovni partneri imaju sve mogućnosti propisane zakonom za provjeru kvalitete plina i za prijavu eventualnih reklamacija. Djelatnik (operater) ENNA Next-a je dužan posvetiti se u najkraćem roku odgovoru na upite poslovnih partnera i rješavanje problema i reklamacija. Ukoliko se radi o kompleksnijim problemima, osoba zadužena za rješavanje reklamacija konzultira se sa nadređenim. Reklamacije se odmah po prijavi evidentiraju u sustavu i prate do rješavanja.

**SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:**

Svi djelatnici koji su u interakciji sa poslovnim partnerima dužni su samostalno i po potrebi timski u najkraćem roku odgovoriti na upite i reklamacije poslovnih partnera. Kroz kontakte i obilaskе terena prodajni tim radi na stalnoj edukaciji i istraživanju potreba poslovnih partnera.

**PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:**

Stalna edukacija djelatnika i poslovnih partnera na svim razinama (praćenje legislative, seminari, informiranje stranaka) o elementima kvalitete opskrbe.

## 2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

**Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU**

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

8

Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana

8

Udio prema općem standardu

0,0%

**Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU**

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

8

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

8

Udio prema općem standardu

100,0%

R.br.	ZAHTEJ KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita	Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog, evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
2		ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom unutar 10 radnih dana	Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum zaprimanja zahtjeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)

