

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

- | | |
|---|--|
| 1. Naziv energetskeg subjekta: | ENNA Opskrba d.o.o. |
| 2. Odgovorna osoba energetskeg 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: | branimir.herceg@enna.hr |

POPIS PRILOGA:**II. KVALITETA USLUGE**

U Vukovaru 16.01.2024.

M.P.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:
ENNA Opskrba
FNNA Opskrba d.o.o.
Gospićka zgrada 13 Vukovar
OIB: 41704516773

Nenad Ukropina

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:

PPD 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) PPD-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

10

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

10

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

10

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

10

Udio prema općem standardu

100,0%

| R.br. | ZAHTJEV 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) |