

**Godišnji izvještaj HEP-Opkrbe d.o.o. o kvaliteti usluga
sukladno čl.69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom
energijom za 2018.**

Zagreb, 29. travnja 2019.

Godišnji izvještaj HEP-Opkrbe d.o.o. o kvaliteti usluga sukladno čl.69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom za 2018.

RB	OPIS	UKUPNO
1	udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije u promatranoj godini, p34	ukupan broj zahtjeva 267, riješeno u roku od 1 dan 265 ili 99.25%
2	udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p21	ukupan broj prigovora 122, riješeno u roku od 15 dana 112 ili 91.80%
3	udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p23	ukupan broj poziva 86.367, odgovoreno u roku od 1 minute 82.572 ili 95.60%