

**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga
sukladno čl. 69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom
energijom za 2019. godinu**

Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno čl. 69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom za 2019. godinu

Rb	Opis	Ukupno
1	Udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije kranjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije u promatranoj godini, p34	Ukupan broj zahtjeva 32 216, riješeno u roku od 1 dan 31 769 ili 98,61%
2	Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p21	Ukupan broj prigovora 3 870, riješeno u roku od 15 dana 3 851 ili 99,51%
3	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p23	Ukupan broj poziva 1 092 341, odgovoreno u roku od 1 minute 41 676 ili 3,82%