

**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno
članku 69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom
za 2021. godinu**

Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno čl. 69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom za 2021. 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, p_{34}	Ukupan broj zahtjeva 14.482, riješeno u roku od 1 dan 14.171 ili 97,85%
2	Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p_{21}	Ukupan broj prigovora 2.141, riješeno u roku od 15 dana 1.995 ili 93,18%
3	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p_{23}	Ukupan broj poziva 971.894, odgovoreno u roku od 1 minute 161.596 ili 28,80%