

**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno
čl.69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom za
2020. godinu**

Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno čl.69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom za 2020. godinu

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, <i>p34</i>	Ukupan broj zahtjeva 13.909, riješeno u roku od 1 dan 13.712 ili 98,58%
2	Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, <i>p21</i>	Ukupan broj prigovora 1.868, riješeno u roku od 15 dana 1.836 ili 98,29%
3	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, <i>p23</i>	Ukupan broj poziva 759.413, odgovoreno u roku od 1 minute 212.214 ili 27,94%