

Izvešće o provedbi  
svih svojih djelatnosti, odgovornosti i dužnosti  
iz članaka 38., 39. i 40. Zakona o tržištu električne  
energije  
za 2020. godinu

## 1. Pregled rada povjerenstva za reklamaciju potrošača

Povjerenstva za reklamacije potrošača u distribucijskim područjima HEP ODS-a osnovana su sukladno Zakonu o zaštiti potrošača. Članovi povjerenstava su predstavnici distribucijskog područja te predstavnici udruga potrošača.

Uspoređujući rad povjerenstava u 2020. godini s 2019. godinom, uočeno je neznatno smanjenje broja reklamacija, ali je postotak odbijenih reklamacija ostao isti. Broj reklamacija na obračun neznatno se smanjio, ali je postotak odbijenih zahtjeva ostao isti. Broj reklamacija na neispravno brojilo značajno je povećan. U kategoriji reklamacija vezanih za uključenje/isključenje broj se na odnosu na prošlu godinu povećao dok je broj reklamacija za naponske prilike ostao isti. Također, bilježimo smanjen broj reklamacija razvrstanih u kategoriju „ostalo“. Omjer osnovanih i neosnovanih zahtjeva u cjelini se nije promijenio u odnosu na 2019. godinu te je broj osnovanih zahtjeva u 2020. godini bio oko cca 28% od ukupnog broja zahtjeva kao i 2019. godine dok je broj neosnovanih zahtjeva bio oko cca 72% od ukupnog broja zahtjeva.

U Tablici 14. prikazani su podaci o radu povjerenstva za reklamacije potrošača.

Tablica 14. Podaci o radu povjerenstva za reklamacije potrošača u 2020. godini

Rad povjerenstava za reklamacije potrošača u 2020. g.																				
R/br.	Distribucijsko područje	Osnova za reklamaciju potrošača															Održano sjednica	Ukupno reklamacija	Ukupno usvojeno	Ukupno odbijeno
		Obračun			Neispravno brojilo			Uključenje / Isključenje			Naponske prilike			Ostalo						
		ukupno	usvojeno	odbijeno	ukupno	usvojeno	odbijeno	ukupno	usvojeno	odbijeno	ukupno	usvojeno	odbijeno	ukupno	usvojeno	odbijeno				
1	DP Elektra Zagreb	34	6	28	10	4	6	15	3	12	0	0	0	71	30	41	11	130	43	87
2	DP Elektra Zabok	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
3	DP Elektra Varaždin	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4	4	0	4
4	DP Elektra Čakovec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	1
5	DP Elektra Koprivnica	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
6	DP Elektra Bjelovar	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	3
7	DP Elektra Križ	0	0	0	0	0	0	9	4	5	0	0	0	0	0	0	6	9	4	5
8	DP Elektroslavonija Osijek	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
9	DP Elektra Vinkovci	5	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	6	7	2	5
10	DP Elektra Slavonski Brod	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	DP Elektroistra Pula	2	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2	0	2	4	5	1	4
12	DP Elektroprimorje Rijeka	2	0	2	0	0	0	2	1	1	1	0	1	0	0	0	3	5	1	4
13	DP Elektrodalmacija Split	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	2	4	1	3
14	DP Elektra Zadar	8	0	8	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	9	1	8
15	DP Elektra Šibenik	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	3	6	1	5
16	DP Elektrojug Dubrovnik	2	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	2
17	DP Elektra Karlovac	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	3	5	4	0	4
18	DP Elektra Sisak	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	3	1	0	1
19	DP Elektrolika Gospić	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	DP Elektra Virovitica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
21	DP Elektra Požega	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	3	1	2
<b>UKUPNO</b>		<b>64</b>	<b>10</b>	<b>54</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>90</b>	<b>31</b>	<b>59</b>	<b>66</b>	<b>195</b>	<b>55</b>	<b>140</b>

