

**Godišnji izvještaj HEP-Opskrbe d.o.o. o kvaliteti
usluga sukladno čl.69. Uvjeta kvalitete opskrbe
električnom energijom za 2020.**

Zagreb, 23. travnja 2021.

Godišnji izvještaj HEP-Opkrbe d.o.o. o kvaliteti usluga sukladno čl.69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom za 2020.

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 127, riješeno u roku od 1 dan 127 ili 100%
2	Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p21	ukupan broj prigovora 457, riješeno u roku od 15 dana 441 ili 96,50%
3	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p23	ukupan broj poziva 70.820, odgovoreno u roku od 1 minute 53.455 ili 75,48%