

**Godišnji izvještaj HEP-Opkrbe d.o.o. o kvaliteti
usluga sukladno čl.69. Uvjeta kvalitete opskrbe
električnom energijom za 2019.**

Zagreb, 30. travnja 2020.

Godišnji izvještaj HEP-Opkrbe d.o.o. o kvaliteti usluga sukladno čl.69. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom za 2019.

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 162, riješeno u roku od 1 dan 160 ili 98.77%
2	udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p21	ukupan broj prigovora 71, riješeno u roku od 15 dana 71 ili 100%
3	udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p23	ukupan broj poziva 74.739, odgovoreno u roku od 1 minute 66.202 ili 88.58%