

Kvaliteta opskrbe električnom energijom

Sukladno članku 74. Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom (Narodne novine 37/2017,47/2017 i 31/2018) E.ON Energija u nastavku objavljuje:

1. Kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja pisanog prigovora odnosno odgovaranja na pisani upit T₂₁:

Vrijeme rješavanja pismenog prigovora (dan)	Broj riješenih prigovora u intervalu	Frekvencija	Relativna frekvencija
1	4600	13.283%	13.283%
2	7458	21.535%	34.818%
3	3521	10.167%	44.984%
4	2890	8.345%	53.329%
5	2384	6.884%	60.213%
6	2682	7.744%	67.957%
7	2825	8.157%	76.115%
8	2426	7.005%	83.120%
9	1668	4.816%	87.936%
10	963	2.781%	90.717%
11	770	2.223%	92.940%
12	858	2.477%	95.418%
13	833	2.405%	97.823%
14	424	1.224%	99.047%
15	330	0.953%	100.000%

T 0800 8777
T + 385 1 6427 100
F + 385 1 6427 117
E info@eon.hr
I www.eon.hr

Članovi Uprave:
Zoran Miliša
Juraj Drahovský

Nadležni sud:
Trgovački sud u Zagrebu

MB: 2788748
MBS: 080771938
OIB: 81103558092

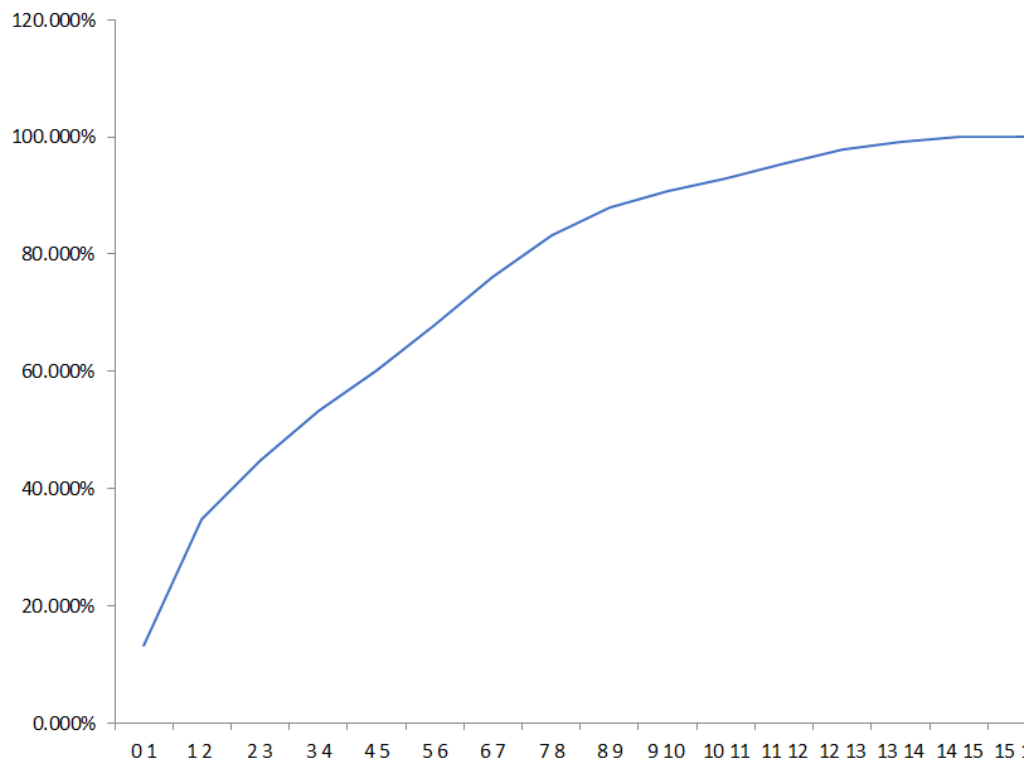
Temeljni kapital:
79.220.000,00 kn
uplaćen u cijelosti

Poslovne banke:
Privredna banka Zagreb d.d.
Radnička cesta 50, Zagreb
IBAN: HR9823400091110594242
SWIFT (BIC): PBZGHR2X

Hrvatska poštanska banka d.d.
Jurišićeva 4, Zagreb
IBAN: HR5823900011100956878
SWIFT (BIC): HPBZHR2X

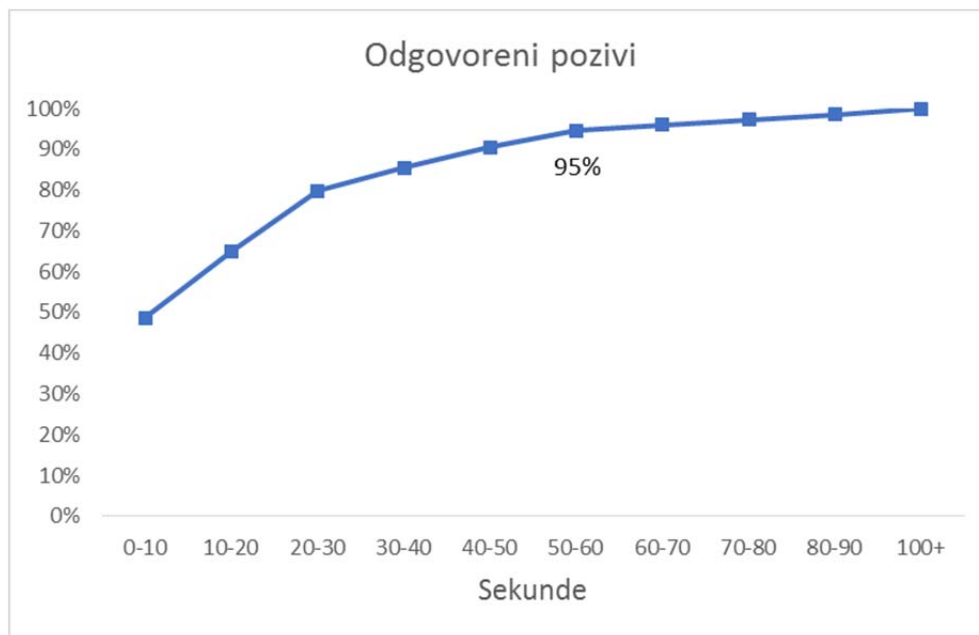
Zagrebačka banka d.d.
Trg bana Josipa Jelačića 10, Zagreb
IBAN: HR3523600001102801179
SWIFT (BIC): ZABAHR2X

Relativna frekvencija



2. kumulativnu razdiobu vremena do prvog javljanja operatera u pozivnom centru T₂₃:

Vrijeme do prvog javljanja operatera	Kumulativna razdioba vremena do prvog javljanja operatera	Broj odgovorenih poziva u intervalu	Frekvencija	Relativna frekvencija
0-10	86,760	86,760	49%	49%
10-20	116,000	29,240	16%	65%
20-30	142,335	26,335	15%	80%
30-40	152,519	10,184	6%	86%
40-50	161,325	8,806	5%	91%
50-60	168,804	7,479	4%	95%
60-70	171,249	2,445	1%	96%
70-80	173,479	2,230	1%	97%
80-90	175,728	2,249	1%	99%
100+	178,240	2,512	1%	100%



3. Kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena podnošenja zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije T_{34} :

Vrijeme podnošenja zahtjeva (dan)	Broj podnesenih zahtjeva prigovora u intervalu	Frenkvencija	Relativna frkvencija
1	533	100%	100%

4. Podaci o zahtjevima za isplatu novčanih naknada te isplaćenim novčanim naknadama zbog nepostizanja razine zajamčenog standarda pojedinačnog pokazatelja vremena podnošenja zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije, T_{34} :

- U 2018. godine E.ON Energija zaprimio je 0 (nula) zahtjeva za isplatu novčanih naknada zbog nepostizanja razine zajamčenog standarda pojedinačnog pokazatelja vremena podnošenja zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije.

5. Podatke o prigovorima na kvalitetu usluga, uključujući izvansudske nagodbe:

BR.	Ugovori i prodaja	Obračun naplata i utrživanje duga	Nepoštena poslovna praksa	Obustava isporuke	Ukupno
INFORMACIJE	11394	14330	341	2164	28229
PRIGOVORI	1862	3510	260	771	6403
UKUPNO	13256	17840	601	2935	34632

Sukladno članku 69. Uvjeta, Izvještaj o kvaliteti usluge sadrži sljedeće podatke:

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:

U 2018. godini, udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije iznosi 100%

2. Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, P₂₁:

U 2018. godini, udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite iznosi 100%.

3. Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, P₂₃:

U 2018. godini, udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru iznosi 95%.

Procjena troškova novčanih naknada u skladu s člankom 59. Uvjeta za 2018. godinu, a na temelju prikupljenih podataka o nepostizanju zajamčenih standarda kvalitete usluga iz Tablice 2. iz Priloga 1. Uvjeta za E.ON Energiju d.o.o. iznosi 0 (nula) kuna.