

Kumulativna razdioba pojedinačnog pokazatelja vremena podnošenja zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuku električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije T₃₄:

Vrijeme podnošenja zahtjeva (dan)	Broj podnesenih zahtjeva prigovora u intervalu	Frekvencija	Relativna frekvencija
1	497	100%	100%

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, T₃₄:

U 2019. godine EON je zaprimio 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.

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:

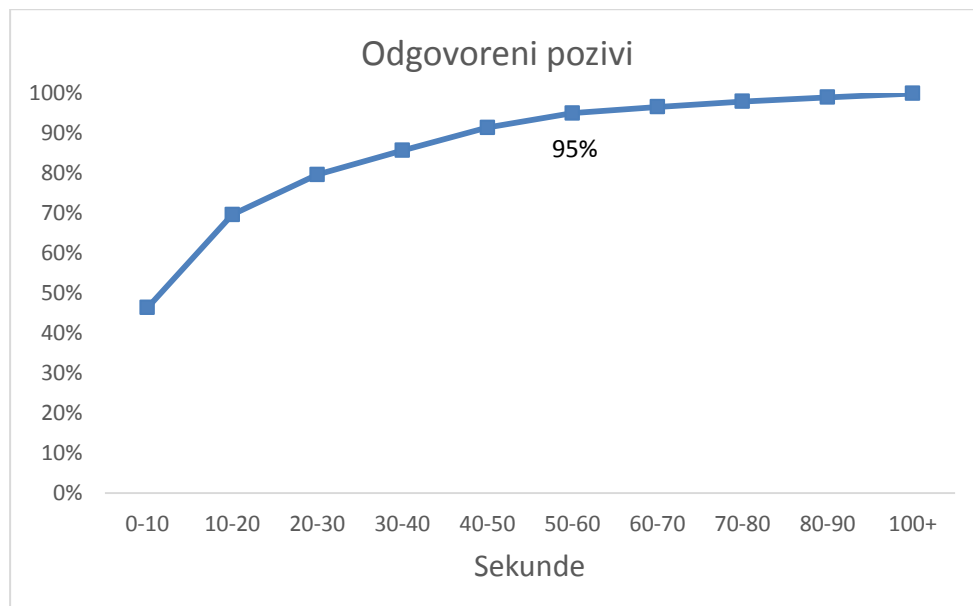
U 2019. godini, udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije iznosi 100%

Podaci o prigovorima na kvalitetu usluga, uključujući izvansudske nagodbe:

BR.	Ugovori i prodaja	Obračun naplata i utrživanje duga	Nepoštena poslovna praksa	Obustava isporuke	Ukupno
INFORMACIJE	16,183	21,922	96	1,112	39,313
PRIGOVORI	1,733	7,137	101	235	9,206
UKUPNO	17,916	29,059	197	1,347	48,519

Kumulativna razdioba 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	47,249	47,249	46%	46%
10-20	70,936	23,687	23%	70%
20-30	81,102	10,166	10%	80%
30-40	87,282	6,180	6%	86%
40-50	93,105	5,823	6%	91%
50-60	96,785	3,680	4%	95%
60-70	98,357	1,572	2%	97%
70-80	99,763	1,406	1%	98%
80-90	100,805	1,042	1%	99%
100+	101,807	1,002	1%	100%



Kumulativna razdioba pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja pisanog prigovora odnosno odgovaranja na pisani upit T21:

Ukupno			
Vrijeme rješavanja pismenog prigovora (dan)	Broj riješenih prigovora u intervalu	Frekvencija	Relativna frekvencija
0 1	14,985	30.885%	30.885%
1 2	3,201	6.597%	37.482%
2 3	3,166	6.525%	44.008%
3 4	2,473	5.097%	49.104%
4 5	2,478	5.107%	54.212%
5 6	3,017	6.218%	60.430%
6 7	3,675	7.574%	68.004%
7 8	2,366	4.876%	72.881%
8 9	1,366	2.815%	75.696%
9 10	1,034	2.131%	77.827%
10 11	1,220	2.514%	80.342%
11 12	823	1.696%	82.038%
12 13	1,356	2.795%	84.833%
13 14	2,094	4.316%	89.149%
14 15	2,265	4.668%	93.817%
15 16	394	0.812%	94.629%
16 17	145	0.299%	94.928%
17 18	252	0.519%	95.447%
18 19	98	0.202%	95.649%
19 20	140	0.289%	95.938%
20+	1,971	4.062%	100.000%

Relativna frekvencija

