

**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno članku 72.
Pravilnika o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom za
2022. godinu**

Zagreb, 22. ožujka 2023.

Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno članku 72. Pravilnika o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom za 2022. godinu

Redni broj	Opis	Ukupno
1.	Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, <i>p₂₁</i>	Ukupan broj prigovora 3.416, riješeno u roku od 15 dana 3.304 ili 96,72%
2.	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, <i>p₂₃</i>	Ukupan broj poziva 970.874, odgovoreno u roku od 1 minute 67.958 ili 14,96%
3.	Udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije kranjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije u promatranoj godini, <i>p₃₄</i>	Ukupan broj zahtjeva 12.927, riješeno u roku od 1 dan 12.704 ili 98,27%