

**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno
članku 72. Pravilnika o uvjetima kvalitete opskrbe
električnom energijom za 2025. godinu**

**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno članku 72. Pravilnika
o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom za 2025. godinu**

Redni broj	Opis	Ukupno
1.	Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p_{21}	Ukupan broj prigovora 1 957, riješeno u roku od 15 dana 1 906 ili 97,39 %
2.	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p_{23}	Ukupan broj poziva 379 524, odgovoreno u roku od 1 minute 98 208 ili 25,88 %
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, p_{34}	Ukupan broj zahtjeva 12 457, riješeno u roku od 1 dan 12 406 ili 99,59 %