

IZVJEŠTAJ
O KVALITETI OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM
ZA 2019. GODINU

Zagreb, 30. travnja 2020. godine

SADRŽAJ

1. UVODNO.....	3
2. PODACI O KVALITETI OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM U SKLADU S ČLANKOM 66. UVJETA KVALITETE - IZVJEŠTAJ ZA OBJAVU.....	4
2.1. p11 - udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje EOTRP-a (čl.7 i 66.a.1)	4
2.2. p12 - udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti (čl.7a i 66.a.2)	4
2.3. p13 - udio pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom (čl.8 i 66.a.3)	4
2.4. p21 - udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite (čl. 11 i 66.a.4)	5
2.5. p22 - udio pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi (čl. 12 i 66.a.5)	6
2.6. p23 - udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru (čl. 13 i 66.a.6)	6
2.7. p31 - udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona (čl. 16 i 66.a.7) i pv - opći pokazatelj kvalitete napona (čl. 44 i 66.c.)	7
2.8. p32 - udio pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme (čl. 17 i 66.a.8)	7
2.9. p33 - udio pravovremeno otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine (čl. 18 i 66.a.9).....	7
2.10. p35 - udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije (čl. 20 i 66.a.10)	7
2.11. p41 - udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem (čl. 23 i 66.a.11).....	8
2.12. p42 - udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem (čl. 24 i 66.a.12).....	8
2.13. p51 - udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču u promatranoj godini (čl. 27 i 66.a.13).....	8
2.14. p52 - udio pravovremenih očitavanja brojila krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo u postupku promjene opskrbljivača (čl. 28 i 66.a.14).....	9
2.15. SAIFI, SAIDI i CAIDI - opći pokazatelji pouzdanosti napajanja (čl. 39-42 i 66.b.).....	10
3. OPĆI STANDARDI KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM.....	15
4. ZAKLJUČNO	16

1. UVODNO

Hrvatska energetska regulatorna agencija (u daljnjem tekstu: HERA) donijela je Uvjete kvalitete opskrbe električnom energijom (NN 37/17, 47/17, 31/18, 15/20) (u daljnjem tekstu: Uvjeti kvalitete), vezano za kvalitetu opskrbe u područjima kvalitete usluga, pouzdanosti napajanja i kvalitete napona, kojima se uređuju:

- pokazatelji kvalitete opskrbe električnom energijom,
- način mjerenja, prikupljanja i objavljivanja pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom,
- viša sila i iznimni događaji u pogledu kvalitete opskrbe električnom energijom,
- način regulacije kvalitete opskrbe električnom energijom u ovisnosti o odabranoj metodi regulacije tarifa,
- minimalni, opći i zajamčeni standardi kvalitete opskrbe električnom energijom,
- financijska kompenzacija (u daljnjem tekstu: novčana naknada) na temelju zajamčenih standarda kvalitete opskrbe električnom energijom,
- sadržaj godišnjeg izvještaja operatora distribucijskog sustava o kvaliteti opskrbe električnom energijom,
- način, dinamika i opseg izvještavanja te dostavljanja podataka HERA-i o kvaliteti opskrbe električnom energijom.

Uvjetima kvalitete je propisana obveza operatoru distribucijskog sustava da vodi elektroničke evidencije u koje se upisuju i pohranjuju svi podaci i dokumenti o kvaliteti usluga potrebni za izračun i provjeru pokazatelja kvalitete usluga. Društvo je obvezno dostavljati podatke o kvaliteti usluga i prigovorima na kvalitetu usluga HERA-i. Pokazatelji kvalitete usluga računaju se na temelju podataka iz elektroničke evidencije.

Temeljem članka 65. Uvjeta kvalitete, Društvo je dužno jednom godišnje, do 30. travnja tekuće kalendarske godine, na svojim internetskim stranicama objaviti izvještaj o kvaliteti opskrbe električnom energijom za prethodnu kalendarsku godinu. Izvještaj treba sadržavati podatke utvrđene u članku 66. Uvjeta kvalitete.

2. PODACI O KVALITETI OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM U SKLADU S ČLANKOM 66. UVJETA KVALITETE - IZVJEŠTAJ ZA OBJAVU

2.1. p11 - udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje EOTRP-a (čl.7 i 66.a.1)

U Tablici 2.1 prikazani su iznosi pokazatelja p11 - udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje EOTRP-a.

Tablica 2.1 Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje EOTRP-a

Broj izdanih EOTRP-ova	Broj pravovremeno izdanih EOTRP-ova	Udio pravovremeno izdanih EOTRP-ova
1283	527	41,08%

2.2. p12 - udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti (čl.7a i 66.a.2)

U Tablici 2.2 prikazani su iznosi pokazatelja p12 - udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetskih suglasnosti.

Tablica 2.2 Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti

Broj izdanih EES	Broj pravovremeno izdanih EES	Udio pravovremeno izdanih EES
27305	17046	62,43%

2.3. p13 - udio pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom (čl.8 i 66.a.3)

U Tablici 2.3 prikazani su iznosi pokazatelja p13 - udio pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom.

Tablica 2.3 Udio pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom

Broj priključenih korisnika	Broj pravovremeno priključenih korisnika	Udio pravovremeno priključenih korisnika
10358	3769	36,39%

2.4. p21 - udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite (čl. 11 i 66.a.4)

U kategoriju pisanih prigovora spadaju prigovori (rok za rješavanje 15 dana) i reklamacije (rok za rješavanje 30 dana). S obzirom na dvojbe oko tumačenja i kategorizacije prigovora, u odnosu na više propisa koji uređuju ovo područje, razdvojeno su iskazani evidentirani podaci o prigovorima i reklamacijama.

U Tablici 2.4.1a prikazan je udio pravovremeno riješenih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite, bez prigovora vezanih za pristup mreži, kvalitetu napona i pouzdanost napajanja.

Tablica 2.4.1a Udio pravovremeno riješenih prigovora

Ukupan broj predmeta	Ukupno riješenih predmeta	Ukupno pravovremeno riješenih predmeta	Udio pravovremeno riješenih predmeta (%)
172	163	129	79,14%

U Tablici 2.4.1b prikazan je udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite, u domeni pristupa mreži.

Tablica 2.4.1b Udio pravovremeno riješenih prigovora u domeni pristupa mreži

Broj riješenih prigovora	Broj pravovremeno riješenih prigovora	Udio pravovremeno riješenih prigovora
58	35	60,34%

U Tablici 2.4.2a prikazan je udio pravovremeno riješenih reklamacija.

Tablica 2.4.2a Udio pravovremeno riješenih reklamacija

Ukupan broj predmeta	Ukupno riješenih predmeta	Ukupno pravovremeno riješenih predmeta	Udio pravovremeno riješenih predmeta (%)
40	37	31	83,78%

Posebnu evidenciju reklamacija vode povjerenstva za reklamacije potrošača u distribucijskim područjima. Navedeni podaci su prikazani u Tablici 2.4.2b, koji se djelomično preklapaju s podacima prikazanim u Tablici 2.4.2a.

Tablica 2.4.2b Podaci o reklamacijama potrošača

Rad povjerenstava za reklamacije potrošača u 2019. g.																				
R/br.	Distribucijsko područje	Osnova za reklamaciju potrošača												Održano sjednica	Ukupno reklamacija	Ukupno usvojeno	Ukupno odbijeno			
		Obračun			Neispravno brojilo			Uključenje / Isključenje			Naponske prilike							Ostalo		
		ukupno	usvojeno	odbijeno	ukupno	usvojeno	odbijeno	ukupno	usvojeno	odbijeno	ukupno	usvojeno	odbijeno					ukupno	usvojeno	odbijeno
1	DP Elektra Zagreb	51	4	47	1	0	1	7	1	6	0	0	0	109	43	66	12	168	48	120
2	DP Elektra Zabok	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	DP Elektra Varaždin	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	DP Elektra Čakovec	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	DP Elektra Koprivnica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	DP Elektra Bjelovar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	DP Elektra Križ	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	14	3	11	9	15	3	12
8	DP Elektroslavonija Osijek	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
9	DP Elektra Vinkovci	10	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	8	11	5	6
10	DP Elektra Slavonski Brod	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2	1	1	0
11	DP Elektroistra Pula	0	0	0	2	0	2	4	0	4	1	1	0	1	0	1	7	8	1	7
12	DP Elektroprimorje Rijeka	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2	0	2
13	DP Elektrodalmacija Split	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	4	6	0	6
14	DP Elektra Zadar	3	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	5	5	2	3
15	DP Elektra Šibenik	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	2	7	1	6
16	DP Elektrojug Dubrovnik	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	DP Elektra Karlovac	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	4	4	1	3
18	DP Elektra Sisak	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1
19	DP Elektrolika Gospić	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	3	3	1	2
20	DP Elektra Virovitica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
21	DP Elektra Požega	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	1	0
UKUPNO		72	12	60	4	1	3	12	1	11	2	2	0	143	47	95	65	233	64	169

2.5. p22 - udio pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi (čl. 12 i 66.a.5)

U Tablici 2.5 prikazani je udio pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi.

Tablica 2.5 Udio pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi

Broj riješenih žalbi	Broj pravovremeno riješenih žalbi	Udio pravovremeno riješenih žalbi
69	61	88,41%

2.6. p23 - udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru (čl. 13 i 66.a.6)

U Tablici 2.6 prikazan je udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru.

Tablica 2.6 Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru

Ukupno Dolaznih poziva	Ukupno Prihvaćenih poziva	Ukupno prihvaćeni (0 - 60 sec)	Nivo usluge (0 - 60 sec)
579048	487457	294350	60,38%

2.7. p31 - udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona (čl. 16 i 66.a.7) i pv - opći pokazatelj kvalitete napona (čl. 44 i 66.c.)

U Tablici 2.7 prikazan je udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona te opći pokazatelj kvalitete napona.

Tablica 2.7 Udio pravovremeno otpremljenih izvješća o mjerenju kvalitete napona i opći pokazatelj kvalitete napona

Broj zahtjeva za mjerenje kvalitete napona	Broj pravovremeno otpremljenih izvješća	Udio pravovremeno otpremljenih izvješća	Opći pokazatelj kvalitete napona
27	22	81,48%	40,74%

2.8. p32 - udio pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme (čl. 17 i 66.a.8)

U Tablici 2.8 prikazan je udio pravovremeno riješenih zahtjeva za provedbu postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme.

Tablica 2.8 Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za provedbu postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme

Broj zahtjeva za provedbu postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme	Broj pravovremeno riješenih zahtjeva za provedbu postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme	Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za provedbu postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme
13.453	10.311	76,64%

2.9. p33 - udio pravovremeno otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine (čl. 18 i 66.a.9)

Postojećim aplikativnim sustavima nije bilo moguće uspostaviti jednoznačnu elektroničku evidenciju svih podataka koji se odnose na pripadne poslovne procese i organizacijske jedinice, a vezano za ovaj pokazatelj. Projektom implementacije SAP sustava i njegovim povezivanjem s aplikacijom Aseba će se uspostaviti jedinstvena elektronička evidencija.

2.10. p35 - udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije (čl. 20 i 66.a.10)

U Tablici 2.10 prikazan je udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije.

Tablica 2.10 Udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije

Broj svih ponovnih uspostava isporuke električne energije	Broj pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije	Udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije
44.069	36.387	82,57%

2.11. p41 - udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem (čl. 23 i 66.a.11)

U Tablici 2.11 prikazan je udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem.

Tablica 2.11 Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem

Broj svih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem	Broj pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem	Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem
5.153.614	3.863.771	74,97%

2.12. p42 - udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem (čl. 24 i 66.a.12)

U Tablici 2.12 prikazan je udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem.

Tablica 2.12 Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem

Broj svih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem	Broj pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem	Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem
3.368.027	2.964.752	88,03%

2.13. p51 - udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču u promatranj godini (čl. 27 i 66.a.13)

U Tablici 2.13 prikazan je udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču.

Tablica 2.13 Udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču

Broj svih izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču	Broj pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču	Udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču
35.358	35.264	99,78%

2.14. p52 - udio pravovremenih očitavanja brojila krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo u postupku promjene opskrbljivača (čl. 28 i 66.a.14)

U Tablici 2.14 prikazan je udio pravovremenih očitavanja brojila krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo u postupku promjene opskrbljivača.

Tablica 2.14 Udio pravovremenih očitavanja brojila krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo u postupku promjene opskrbljivača

Broj svih očitavanja brojila krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo u postupku promjene opskrbljivača	Broj pravovremenih očitavanja brojila krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo u postupku promjene opskrbljivača	Udio pravovremenih očitavanja brojila krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo u postupku promjene opskrbljivača
10.581	6.173	69,71%

2.15. SAIFI, SAIDI i CAIDI - opći pokazatelji pouzdanosti napajanja (čl. 39-42 i 66.b.)

U Tablici 2.15.1 prikazani su opći pokazatelji pouzdanosti napajanja prema tipu prekida napajanja.

Tablica 2.15.1 Opći pokazatelji pouzdanosti napajanja prema tipu prekida napajanja

Šifra DP-a	Naziv DP-a	SAIFI [prekida/korisniku]		SAIDI [min/korisniku]		CAIDI [min/prekidu]	
		Planirani prekidi napajanja	Neplanirani prekidi napajanja	Planirani prekidi napajanja	Neplanirani prekidi napajanja	Planirani prekidi napajanja	Neplanirani prekidi napajanja
4001	ELEKTRA ZAGREB	0,68	1,12	124,64	67,81	184,31	60,31
4002	ELEKTRA ZABOK	1,05	3,04	183,60	209,19	175,37	68,90
4003	ELEKTRA VARAŽDIN	2,33	3,30	216,79	156,87	93,08	47,50
4004	ELEKTRA ČAKOVEC	1,12	0,90	107,86	45,55	95,94	50,34
4005	ELEKTRA KOPRIVNICA	1,50	0,91	168,39	49,37	112,36	54,37
4006	ELEKTRA BJELOVAR	2,07	2,60	319,78	186,11	154,63	71,63
4007	ELEKTRA KRIŽ	1,55	2,24	192,17	226,34	123,76	101,02
4008	ELEKTROSLAVONIJA OSIJEK	1,65	1,69	225,29	120,07	136,82	71,11
4009	ELEKTRA VINKOVCI	1,39	3,01	229,61	194,94	165,27	64,76
4010	ELEKTRA SLAVONSKI BROD	1,14	1,62	162,16	105,50	142,84	64,93
4011	ELEKTROISTRA PULA	0,62	1,36	73,51	94,54	118,90	69,44
4012	ELEKTROPRIMORJE RIJEKA	0,47	1,36	52,06	70,99	109,65	52,06
4013	ELEKTRODALMACIJA SPLIT	1,06	1,87	162,17	279,44	152,61	149,18
4014	ELEKTRA ZADAR	1,48	4,40	194,96	378,82	131,55	86,07
4015	ELEKTRA ŠIBENIK	0,91	5,52	88,91	678,58	97,40	122,98
4016	ELEKTROJUG DUBROVNIK	1,47	2,95	140,42	261,93	95,64	88,79
4017	ELEKTRA KARLOVAC	0,68	4,54	148,83	444,95	219,28	97,92
4018	ELEKTRA SISAK	1,30	5,98	239,94	328,58	185,03	54,98
4019	ELEKTROLIKA GOSPIĆ	1,79	2,54	425,37	433,41	238,04	170,94
4020	ELEKTRA VIROVITICA	1,12	0,82	85,38	59,56	76,23	72,89
4021	ELEKTRA POŽEGA	1,49	3,40	172,24	234,11	115,22	68,90
40	HEP ODS	1,05	2,21	153,36	191,53	145,73	86,51

U Tablici 2.15.2 prikazani su opći pokazatelji pouzdanosti napajanja po tipu mreže.

Tablica 2.15.2 Opći pokazatelj pouzdanosti napajanja po tipu mreže

Šifra DP-a	Naziv DP-a	SAIFI [prekida/korisniku]		SAIDI [min/korisniku]		CAIDI [min/prekidu]	
		Kabelski	Nadzemni	Kabelski	Nadzemni	Kabelski	Nadzemni
4001	ELEKTRA ZAGREB	1,44	4,64	160,83	447,39	111,33	96,39
4002	ELEKTRA ZABOK	2,25	4,29	131,00	421,71	58,17	98,38
4003	ELEKTRA VARAŽDIN	3,21	9,06	102,42	754,71	31,90	83,27
4004	ELEKTRA ČAKOVEC	1,09	2,74	67,15	219,04	61,35	79,94
4005	ELEKTRA KOPRIVNICA	0,72	4,04	40,62	388,31	56,78	96,17
4006	ELEKTRA BJELOVAR	1,67	6,45	149,97	718,05	89,70	111,31
4007	ELEKTRA KRIŽ	1,63	4,38	117,16	499,93	71,77	114,11
4008	ELEKTROSLAVONIJA OSIJEK	1,46	4,96	155,87	508,98	106,89	102,71
4009	ELEKTRA VINKOVCI	3,02	5,57	247,71	574,38	81,89	103,17
4010	ELEKTRA SLAVONSKI BROD	1,32	4,00	83,33	426,21	62,90	106,64
4011	ELEKTROISTRA PULA	1,00	3,43	76,37	298,32	76,37	88,56
4012	ELEKTROPRIMORJE RIJEKA	1,29	3,19	78,53	233,21	60,78	73,09
4013	ELEKTRODALMACIJA SPLIT	1,36	7,24	172,90	1172,43	127,24	161,92
4014	ELEKTRA ZADAR	2,66	11,71	222,76	1209,45	83,61	103,25
4015	ELEKTRA ŠIBENIK	4,70	8,98	380,78	1329,03	81,10	148,02
4016	ELEKTROJUG DUBROVNIK	2,12	7,28	153,50	711,75	72,50	97,78
4017	ELEKTRA KARLOVAC	1,50	7,69	57,07	948,81	38,14	123,38
4018	ELEKTRA SISAK	5,41	9,27	193,66	968,87	35,83	104,50
4019	ELEKTROLIKA GOSPIĆ	2,27	5,19	297,09	1095,98	130,91	211,18
4020	ELEKTRA VIROVITICA	0,66	2,61	46,12	197,55	69,44	75,55
4021	ELEKTRA POŽEGA	2,53	5,41	122,77	469,02	48,49	86,62
40	HEP ODS	1,75	5,73	153,02	654,59	87,58	114,35

U Tablici 2.15.3 prikazani su opći pokazatelji pouzdanosti napajanja za neplanirane prekide nastale zbog vanjskog uzroka.

Tablica 2.15.3 Opći pokazatelji pouzdanosti napajanja za neplanirane prekide nastale zbog vanjskog uzroka

Uzročnik prekida	SAIFI [prekida/korisniku]	SAIDI [minuta/korisniku]	CAIDI [minuta/prekidu]
DRUGI OPERATOR SUSTAVA	0,09	3,74	43,97
TREĆA STRANA	0,17	10,13	59,58
RASLINJE	0	0,02	32,68
PTICE	0,03	1,55	59,82
GRAĐEVINSKI RADOVI TREĆIH OSOBA	0,16	9,07	56,33
OSTALE ŽIVOTINJE	0,07	3,75	51,06
VANDALIZAM	0,01	0,73	50,85
OSTALO	0,01	1,21	88,88

U Tablici 2.15.4 prikazani su opći pokazatelji pouzdanosti napajanja za neplanirane prekide nastale zbog više sile.

Tablica 2.15.4 Opći pokazatelji pouzdanosti napajanja za neplanirane prekide nastale zbog više sile

Uzročnik prekida	SAIFI [prekida/korisniku]	SAIDI [minuta/korisniku]	CAIDI [minuta/prekidu]
SNIJEG S DODATNIM TERETOM	0,01	1,47	149,08
ATMOSFERSKO IZBIJANJE	0,25	23,48	93,4
OLUJA	0,31	53,59	172,41
VJETAR	0,11	13,57	123,65
POSOLICA	0,01	2,99	211,46
POŽAR	0,03	3,30	123,87
ODRON	0	0,08	137,84
POPLAVA	0	1	510,29
LEDENA KIŠA	0	0	160,14
POTRES	0	0	93
TERORIZAM	0	0	41,9

U Tablici 2.15.5 prikazani su opći pokazatelji pouzdanosti napajanja za planirane prekide prema uzroku i uzročniku.

Tablica 2.15.5 Opći pokazatelji pouzdanosti napajanja za planirane prekide prema uzroku i uročniku

Šifra DP	Distribucijsko područje	Planirani prekidi prema uzroku i uzročniku								
		SAIFI			SAIDI			CAIDI		
		Unutarnji	Vanjski		Unutarnji	Vanjski		Unutarnji	Vanjski	
			drugi operator sustava	treća strana		drugi operator sustava	treća strana		drugi operator sustava	treća strana
4001	Zagreb	0,64	0	0,03	117,43	0,16	7,05	182,51	180	220,81
4002	Zabok	1,03	0	0,02	180,44	0,00	3,16	175,99	0	146,24
4003	Varaždin	2,25	0,01	0,07	212,56	1,26	2,97	94,47	121,06	43,14
4004	Čakovec	1,12	0	0	107,83	0,00	0,04	95,92	0	296,6
4005	Koprivnica	1,48	0	0,02	168,00	0,00	0,38	113,30	0	24,36
4006	Bjelovar	1,95	0	0,11	313,18	0,00	6,61	160,22	0	58,25
4007	Križ	1,42	0,01	0,12	182,63	0,84	8,70	128,88	77,31	69,73
4008	Osijek	1,62	0	0,03	222,61	0,13	2,55	137,80	133,7	84,46
4009	Vinkovci	1,36	0,01	0,02	222,96	3,05	3,60	164,49	285	155,61
4010	Slavonski Brod	1,13	0	0,01	161,44	0,00	0,72	143,44	0	73,2
4011	Pula	0,58	0,01	0,04	68,64	0,21	4,67	119,35	40,91	122,56
4012	Rijeka	0,46	0,01	0	50,19	1,53	0,33	110,06	109,78	69,92
4013	Split	0,98	0,02	0,06	151,87	4,44	5,86	155,13	213,47	93,16
4014	Zadar	0,99	0,22	0,28	136,49	19,69	38,78	138,35	89,6	140,67
4015	Šibenik	0,4	0	0,51	58,01	0,00	30,90	144,23	0	60,51
4016	Dubrovnik	1,33	0,13	0,01	114,47	25,51	0,44	86,29	190	60,33
4017	Karlovac	0,64	0,01	0,03	136,51	0,67	11,65	212,48	117,39	381,13
4018	Sisak	1,29	0	0,01	238,07	0,00	1,87	184,49	0	293,62
4019	Gospić	1,69	0	0,1	399,13	0,00	26,24	236,35	0	267,09
4020	Virovitica	1,12	0	0	85,38	0,00	0,00	76,23	0	0
4021	Požega	1,48	0	0,01	171,29	0,00	0,94	115,44	0	85,82
40	HEP ODS	0,97	0,02	0,07	143,20	2,45	7,71	148,13	127,29	116,16

U Tablici 2.15.6 prikazani su opći pokazatelji pouzdanosti napajanja prema naponskim razinama.

Tablica 2.15.6 Opći pokazatelji pouzdanosti napajanja prema naponskim razinama

Šifra DP	Distribucijsko područje	Svi prekidi											
		SAIFI				SAIDI				CAIDI			
		VN 110 kV	SN 35(30)kV	SN 10(20)kV	NN 0,4kV	VN 110 kV	SN 35(30)kV	SN 10(20)kV	NN 0,4kV	VN 110 kV	SN 35(30)kV	SN 10(20)kV	NN 0,4kV
4001	Zagreb	0,23	0,12	1,23	0,21	11,69	0,77	138,88	41,10	50,41	6,18	112,89	192,01
4002	Zabok	0,39	0,33	3,07	0,30	9,60	13,24	317,25	52,70	24,69	40,7	103,5	173,6
4003	Varaždin	0,62	0,83	3,54	0,65	8,38	14,69	262,20	88,39	13,49	17,79	74,1	136,86
4004	Čakovec	0,00	0,42	1,50	0,11	0,00	7,76	133,48	12,16	0,00	18,6	88,76	112,76
4005	Koprivnica	0,00	0,07	2,09	0,25	0,00	1,22	196,34	20,19	0,00	17	94,13	81,1
4006	Bjelovar	0,00	1,14	2,88	0,64	0,00	31,56	381,78	92,55	0,00	27,64	132,38	144,49
4007	Križ	0,00	0,52	2,81	0,46	0,00	43,63	316,68	58,21	0,00	83,66	112,81	125,29
4008	Osijek	0,00	0,11	2,60	0,62	0,00	6,72	278,10	60,53	0,00	59,51	106,87	97,66
4009	Vinkovci	0,00	1,19	2,79	0,42	0,00	47,06	297,65	79,85	0,00	39,39	106,87	190,3
4010	Slavonski Brod	0,07	0,54	1,82	0,34	1,64	19,75	211,94	34,34	24,00	36,87	116,56	101,55
4011	Pula	0,10	0,02	1,67	0,19	2,30	0,40	142,74	22,61	22,90	23	85,62	116,09
4012	Rijeka	0,38	0,07	1,29	0,11	7,03	2,56	96,72	16,74	18,66	37,09	75,16	158,29
4013	Split	0,01	0,67	2,07	0,18	0,21	95,00	311,36	35,04	16,37	141,65	150,27	194,44
4014	Zadar	1,12	0,80	3,89	0,07	76,76	38,35	448,53	10,16	68,26	47,97	115,45	135,84
4015	Šibenik	0,13	2,39	3,70	0,21	2,45	182,40	550,60	32,03	19,00	76,47	148,7	149,96
4016	Dubrovnik	0,00	1,94	2,12	0,37	0,00	120,04	234,89	47,42	0,00	62,03	110,91	129,83
4017	Karlovac	0,53	1,32	3,15	0,23	5,56	55,81	474,95	57,46	10,58	42,32	150,95	247,7
4018	Sisak	1,33	1,82	4,03	0,10	32,95	44,43	473,11	18,04	24,71	24,46	117,52	183,86
4019	Gospić	0,15	1,23	2,67	0,27	0,90	174,49	626,80	56,60	6,00	142,33	234,46	206,7
4020	Virovitica	0,00	0,07	1,67	0,20	0,00	4,84	122,85	17,24	0,00	69,5	73,67	86,26
4021	Požega	1,11	0,40	3,08	0,30	62,32	24,69	295,48	23,87	56,02	62,37	95,83	79,27
40	HEP ODS	0,26	0,56	2,19	0,26	9,75	36,41	259,00	39,73	37,85	64,75	118,41	153,34

3. OPĆI STANDARDI KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Tablicom 1. i Tablicom 2. Priloga 1. Uvjeta kvalitete propisani su Opći standardi kvalitete usluga, kvalitete napona i pouzdanosti napajanja.

U Tablici 3.1 prikazani su ostvareni iznosi propisanih pokazatelja kvalitete usluga.

Tablica 3.1 Pokazatelji kvalitete usluga

Skupina	Opći pokazatelj kvalitete usluga	Opći standard kvalitete usluga	Iznos pokazatelja
Priključenje na mrežu	Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje EOTRP-a u promatranoj godini, p_{11}	95%	41,08%
	Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti u promatranoj godini, p_{12}	95%	62,43%
	Udio pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom u promatranoj godini, p_{13}	95%	36,39%
Briga o korisnicima mreže	Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p_{21}	95%	79,14%
	Udio pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi u promatranoj godini, p_{22}	95%	88,41%
	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p_{23}	95%	60,38%
Tehničke usluge	Udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini, p_{31}	95%	81,48%
	Udio pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u promatranoj godini, p_{32}	95%	76,64%
	Udio pravovremeno otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine u promatranoj godini, p_{33}	95%	-
	Udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije u promatranoj godini, p_{35}	99%	82,57%
Očitavanje mjernih podataka	Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem u promatranoj godini, p_{41}	98%	74,97%
	Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem u promatranoj godini, p_{42}	95%	88,03%

Promjena opskrbljivača	Udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču u promatranoj godini, p_{51}	95%	99,78%
	Udio pravovremenih očitavanja brojila krajnjim kupcima iz kategorije kućanstvo u postupku promjene opskrbljivača u promatranoj godini, p_{52}	95%	69,71%

U Tablici 3.2 prikazani su ostvareni iznosi propisanih pokazatelja kvalitete napona i pouzdanosti napajanja.

Tablica 3.2 Pokazatelji kvalitete napona i pouzdanosti napajanja

Opći pokazatelj	Opći standard	Iznos pokazatelja
Opći pokazatelj kvalitete napona, p_v	-	40,74%
SAIFI - kabelski izvod	3 dugotrajna prekida napajanja/korisniku	1,75
SAIDI - kabelski izvod	400 min/korisniku	153,02
CAIDI - kabelski izvod	130 min/prekidu	87,58
SAIFI - nadzemni izvod	6 dugotrajnih prekida napajanja/korisniku	5,73
SAIDI - nadzemni izvod	700 min/korisniku	654,59
CAIDI - nadzemni izvod	120 min/prekidu	114,35

4. ZAKLJUČNO

Nakon donošenja Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom, Društvo je poduzelo niz mjera i aktivnosti te donijelo interna Pravila o primjeni Uvjeta kvalitete opskrbe električnom energijom, uključujući i operativne upute nadležnih organizacijskih jedinica, a postojeća aplikativna podrška je prilagođena u nužnom opsegu.

Vođenje elektroničke evidencije o kvaliteti opskrbe električnom energijom na propisani način, odnosno uspostava informatičke podrške, posebice vezano za izradu novih te integraciju postojećih aplikacija, iznimno je složen i dugotrajan proces.

Na temelju stečenih iskustava, Društvo će nastaviti sa sustavnim vođenjem i unaprjeđenjem elektroničke evidencije, odnosno unaprjeđivati postojeću informatičku podršku te poduzimati potrebne operativne i organizacijske mjere, u cilju osiguranja maksimalne vjerodostojnosti podataka te unaprjeđenja kvalitete opskrbe električnom energijom.