

**Godišnji izvještaj HEP-Opskrbe d.o.o. o kvaliteti usluga sukladno  
Pravilniku o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom za  
2022.**

| RB | OPIS                                                                                                                                                                                                                       | UKUPNO                                                                        |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p21                                                                                                           | ukupan broj prigovora 192, riješeno u roku od 15 dana 192 ili 100 %           |
| 2  | udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p23                                                                                                                                         | ukupan broj poziva 153.372, odgovoreno u roku od 1 minute 108.691 ili 70,89 % |
| 3  | 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 | ukupan broj zahtjeva 302, riješeno u roku od 1 dan 301 ili 99,7 %             |

**Zagreb, 17. ožujka 2023.**