

**Godišnji izvještaj HEP-Opskrbe d.o.o. o kvaliteti usluga sukladno
Pravilniku o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom za
2025.**

RB	OPIS	UKUPNO
1	udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p21	ukupan broj prigovora 545, riješeno u roku od 15 dana 535 ili 98,16 %
2	udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p23	ukupan broj poziva 98.250, odgovoreno u roku od 1 minute 89.469 ili 91,06 %
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 1.060, riješeno u roku od 1 dan 1.060 ili 100 %

Zagreb, 2. ožujak 2026.