

**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno članku 72.  
Pravilnika o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom za  
2023. godinu**

**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno članku 72. Pravilnika o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom za 2023. 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 2.545, riješeno u roku od 15 dana 2.325 ili 91,36%
2.	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, $p_{23}$	Ukupan broj poziva 734.467, odgovoreno u roku od 1 minute 109.517 ili 26,26%
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 10.550, riješeno u roku od 1 dan 10.532 ili 99,83%