



**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno  
članku 72. Pravilnika o uvjetima kvalitete opskrbe  
električnom energijom za 2024. godinu**

Zagreb, 4. ožujka 2025.

**Godišnji izvještaj HEP Elektre o kvaliteti usluga sukladno članku 72. Pravilnika o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom za 2024. 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 2.519, riješeno u roku od 15 dana 2.459 ili 97,62%
2.	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, $p_{23}$	Ukupan broj poziva 548.106, odgovoreno u roku od 1 minute 183.823 ili 46,20%
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 12.823, riješeno u roku od 1 dan 12.691 ili 98,97%