

U Zagrebu, 26.03.2025.

IZVJEŠTAJ O KVALITETI USLUGE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM ZA 2024. GODINU

U skladu s Pravilnikom o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom (NN 84/22) podaci opskrbljivača Petrol d.o.o. u 2024. godini su:

Prilog 1.

Podaci o kvaliteti usluga sukladno čl. 72 Pravilnika o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom

Izveštaj o kvaliteti usluga:	Ukupno	Udio
Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora, p21	4	100,0%
Udio pravovremenih odgovora na pisane upite, p21	170	97,1%
Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p23	61	100,0%
Udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije 2022. godini, p34	0	0,0%

Prilog 2.

Kumulativna razdioba pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja pisanog prigovora odnosno odgovaranja na pisani upit, T21

Dana	Riješeni predmeti	Kumulativ
0	16	9,41%
1	1	10,00%
2	34	30,00%
3	30	47,65%
4	8	52,35%
5	9	57,65%
6	16	67,06%
7	16	76,47%
8	3	78,24%
9	14	86,47%
10	11	92,94%
11	7	97,06%

Petrol d.o.o.
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb
tel.: 00 385 1 66 80 001, fax: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka
tel.: 00 385 51 260 510, fax: 00 385 51 625 554
www.petrol.hr
dio skupine Petrol

16	1	97,65%
17	1	98,24%
20	1	98,82%
22	1	99,41%
24	1	100,00%
Ukupno	170	

Prilog 3.

Kumulativna razdioba vremena do prvog javljanja operatera u pozivnom centru, T23

	Broj poziva	Prosječno vrijeme odgovora na poziv (sekundi)	Kumulativ
	6	22	9,84%
	10	17	26,23%
	6	18	36,07%
	14	16	59,02%
	16	19	85,25%
	9	23	100,00%
Ukupno:	61		

Prilog 4.

Ostali podaci o kvaliteti usluga.

Kumulativna razdioba pojedinačnog pokazatelja vremena podnošenja zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije, T34	Opskrbljivač kroz 2024. godinu nije imao zahtjeva za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije
Podaci o zahtjevima za isplatu novčanih naknada te isplaćenim novčanim naknadama zbog nepostizanja razine zajamčenih standarda kvalitete usluga iz Tablice 4. iz Priloga 1. ovog Pravilnika	Opskrbljivač kroz 2024. godinu nije imao zahtjeva za isplatu novčanih naknada te isplaćenim novčanim naknadama zbog nepostizanja razine zajamčenih standarda kvalitete usluga
Podaci o izvansudskim nagodbama o prigovorima na kvalitetu usluga.	Opskrbljivač kroz 2024. godinu nije imao izvansudske nagodbe o prigovorima na kvalitetu usluga.

Petrol d.o.o.
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb
tel.: 00 385 1 66 80 001, fax: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka
tel.: 00 385 51 260 510, fax: 00 385 51 625 554
www.petrol.hr
dio skupine Petrol

Prilog 6.

Podaci o prigovorima na kvalitetu usluga.

RAZINA 1		RAZINA 2	
Vrsta prigovora	Broj prigovora	Vrsta prigovora	Broj prigovora
Nepoštena poslovna praksa		Zavaravajući način prodaje, lažno predstavljanje prodajnih predstavnika	
		Ostalo	
Ugovori i prodaja		Nepošteni ugovorni uvjeti, promjena ugovorenih uvjeta	
		Nedostatak informacija	
		Potvrda naloga (nije primljen, pogrešan)	
		Razdoblje za odustajanje / pravo na odustajanje	
		Plaćanja (akontacije i rate)	
		Raskid ugovora i status kupca	
		Minimalno ugovorno razdoblje	

Petrol d.o.o.
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb
tel.: 00 385 1 66 80 001, fax: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka
tel.: 00 385 51 260 510, fax: 00 385 51 625 554
www.petrol.hr
dio skupine Petrol

		Ostala pitanja vezana uz ugovore i prodaju	
Puštanje pod napon		Početak korištenja	
		Uključivanje nakon isključenja	
Isključenje radi kašnjenja ili neplaćanja (obustava isporuke električne energije)			
Obračun, naplata i utuživanje duga	4	Pogrešan račun	
		Nejasan račun	
		Račun nije izdan ili otežan pristup do računa	
		Obračun ili naplata bez osnova	
		Utuživanje duga	
		Druga pitanja vezana uz obračun i naplatu i utuživanje dugova	4
Tarifne stavke		Promjena tarifnih stavki	
		Diskriminacija u cijeni	
		Transparentnost tarifnih stavki (nejasne, složene)	
		Naplata solidarne naknade	

Petrol d.o.o.
Savska Opatovina 36, 10000 Zagreb
tel.: 00 385 1 66 80 001, fax: 00 385 1 66 80 030

Nikole Tesle 9, 51000 Rijeka
tel.: 00 385 51 260 510, fax: 00 385 51 625 554
www.petrol.hr
dio skupine Petrol

		Ostala pitanja vezana uz tarifne stavke	
Naknada za pretrpljenu štetu			
Promjena opskrbljivača (switching)		Kašnjenje	
		Neželjena promjena opskrbljivača	
		Ostalo	
Podrška korisnicima			

Petrol d.o.o.