

U Zagrebu, 03.03.2026.

IZVJEŠTAJ O KVALITETI USLUGE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM ZA 2025. GODINU

U skladu s Pravilnikom o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom (NN 84/22) podaci opskrbljivača Petrol d.o.o. u 2025. godini su:

Prilog 1.

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

Izveštaj o kvaliteti usluga:	Ukupno	Udio	Zajamčeni standard
Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p21	130	98,4%	15 dana
Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p23	24	100,0%	1 minuta
Udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije 2025. godini, p34	0	0,0%	1 radni dan

Prilog 2.

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

Dana	Riješeni predmeti	Kumulativ
0	81	61%
1	20	77%
2	4	80%
3	7	85%
4	4	88%
5	1	89%
6	2	90%
7	3	92%
8	3	95%
10	2	96%
11	1	97%
14	1	98%
15	1	98%

16	1	99%
17	1	100%
Ukupno	132	

Prilog 3.

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

	Broj poziva	Prosječno vrijeme odgovora na poziv (sekundi)	Kumulativ
	4	7	16,67%
	1	8	20,83%
	4	10	37,50%
	1	14	41,67%
	1	15	45,83%
	2	16	54,17%
	3	17	66,67%
	2	23	75,00%
	6	26	100,00%
Ukupno:	24		

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 2025. 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 2025. 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 2025. godinu nije imao izvansudske nagodbe o prigovorima na kvalitetu usluga.

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	1	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	1
		Minimalno ugovorno razdoblje	
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	31	Pogrešan račun	2
		Nejasan račun	
		Račun nije izdan ili otežan pristup do računa	1
		Obračun ili naplata bez osnova	
		Utuzivanje duga	
Druga pitanja vezana uz obračun i naplatu i utuživanje dugova	28		
Tarifne stavke		Promjena tarifnih stavki	
		Diskriminacija u cijeni	
		Transparentnost tarifnih stavki (nejasne, složene)	
		Naplata solidarne naknade	
Ostala pitanja vezana uz tarifne stavke			
Naknada za pretrpljenu štetu			
Promjena opskrbljivača (switching)		Kašnjenje	
		Neželjena promjena opskrbljivača	
		Ostalo	
Podrška korisnicima			

Petrol d.o.o.