



PRIJEDLOG

Na temelju članka 60. stavka 5. Zakona o tržištu električne energije („Narodne novine“, broj 111/2021), Upravno vijeće Hrvatske energetske regulatorne agencije je na sjednici Upravnog vijeća održanoj _____ donijelo

HRVATSKA ENERGETSKA REGULATORNA AGENCIJA

PRAVILNIK O UVJETIMA KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(1) Ovim Pravilnikom o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom (u daljnjem tekstu: Pravilnik) uređuju se:

- pokazatelji kvalitete opskrbe električnom energijom,
- način mjerenja, prikupljanja i objavljivanja pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom,
- iznimni događaji u pogledu kvalitete opskrbe električnom energijom,
- opći, minimalni i zajamčeni standardi kvalitete opskrbe električnom energijom,
- način regulacije kvalitete opskrbe električnom energijom u ovisnosti o odabranoj metodi regulacije tarifa,
- financijska kompenzacija (u daljnjem tekstu: novčana naknada) na temelju zajamčenih standarda kvalitete opskrbe električnom energijom,
- način, dinamika i opseg izvještavanja te dostavljanja podataka Hrvatskoj energetske regulatornoj agenciji (u daljnjem tekstu: Agencija) o kvaliteti opskrbe električnom energijom,
- sadržaj godišnjeg izvještaja operatora prijenosnog sustava o kvaliteti opskrbe električnom energijom,
- sadržaj godišnjeg izvještaja operatora distribucijskog sustava o kvaliteti opskrbe električnom energijom i
- sadržaj godišnjeg izvještaja opskrbljivača o kvaliteti usluga.

(2) Sastavni dio ovog Pravilnika su:

- Prilog 1. Standardi kvalitete opskrbe električnom energijom,
- Prilog 2. Format za dostavu podataka o pouzdanosti napajanja operatora prijenosnog sustava i operatora distribucijskog sustava
- Prilog 3. Dopuštene kombinacije za označavanje dugotrajnih prekida napajanja i
- Prilog 4. Format za dostavu podataka o prigovorima na kvalitetu usluga

II. DEFINICIJE OSNOVNIH IZRAZA

Članak 2.

- (1) Izrazi koji se koriste u ovom Pravilniku imaju značenja utvrđena zakonima kojima se uređuje energetska sektor, regulacija energetske djelatnosti i tržište električne energije, kao i propisima donesenim na temelju tih zakona.
- (2) U ovom Pravilniku koriste se i izrazi koji u smislu ovog Pravilnika imaju sljedeća značenja:
1. ***dugotrajni prekid napajanja*** – prekid napajanja koji traje dulje od tri minute,
 2. ***elektronička evidencija o kvaliteti opskrbe električnom energijom (u daljnjem tekstu: elektronička evidencija)*** – računalna aplikacija s bazom podataka i sustavom za upravljanje i pohranjivanje dokumenata u koju se upisuju i pohranjuju svi podaci i dokumenti koji su potrebni za izračun i provjeru pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom,
 3. ***konzum na prijenosu*** – zbroj isporuke električne energije distribuciji, reverzibilnim hidroelektranama za crpni rad i korisnicima mreže na visokom naponu,
 4. ***kratkotrajni prekid napajanja*** – prekid napajanja koji traje do uključivo tri minute,
 5. ***krivulja kumulativnih relativnih frekvencija (u daljnjem tekstu: kumulativna razdioba)*** – krivulja učestalosti pojave rezultata po razredima pri nekom mjerenju, dobivena postupnim redoslijednim zbrajanjem učestalosti od prve do posljednje,
 6. ***minimalni standard kvalitete opskrbe električnom energijom*** – razina kvalitete opskrbe električnom energijom s kojom se uspoređuje pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom u svrhu regulacije kvalitete opskrbe električnom energijom, a koji može biti opći, zajamčeni ili zadani standard kvalitete opskrbe električnom energijom,
 7. ***minuta kupac*** – umnožak broja korisnika mreže na promatranom izvodu pogođenih dugotrajnim prekidom napajanja i trajanja dugotrajnog prekida napajanja u minutama, pri čemu se u obzir uzima svaka djelomična uspostava napajanja,
 8. ***naknada za priključenje*** – novčana obveza investitora, odnosno vlasnika građevine, koju operator sustava utvrđuje za zatraženu priključnu snagu, u skladu s propisom koji regulira metodologiju za utvrđivanje naknade za priključenje na elektroenergetsku mrežu,
 9. ***neisporučena električna energija (u daljnjem tekstu: ENS, engl. Energy Not Supplied)*** – procijenjeni iznos električne energije koji bi bio isporučen da nije došlo do dugotrajnog prekida napajanja,
 10. ***neplanirani prekid napajanja*** – svaki prekid napajanja koji nije najavljen na način i u rokovima propisanim propisom kojim se uređuju opći uvjeti za korištenje mreže i opskrbu električnom energijom (u daljnjem tekstu: Pravilnik o općim uvjetima),
 11. ***novčana naknada*** – novčani iznos koji energetska subjekt plaća pojedinom korisniku mreže na njegov zahtjev u slučaju kada je dokazano da pojedinačni pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom nije postigao razinu zajamčenog standarda kvalitete opskrbe električnom energijom,
 12. ***opći pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom*** – izmjerena razina kvalitete opskrbe električnom energijom određenoj skupini ili svim korisnicima mreže,

13. **opći standard kvalitete opskrbe električnom energijom** – ciljana razina kvalitete opskrbe električnom energijom kojoj opći pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom treba težiti,
14. **planirani prekid napajanja** – svaki prekid napajanja koji je najavljen na način i u rokovima propisanim Pravilnikom o općim uvjetima,
15. **pojedinačni pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom** – izmjerena razina kvalitete opskrbe električnom energijom pojedinačnom korisniku mreže,
16. **pozivni centar** – telekomunikacijski sustav koji omogućuje prijem više istodobnih dolaznih poziva koji se raspoređuju operaterima pozivnog centra u ovisnosti o njihovoj dostupnosti u svrhu pružanja informacija,
17. **prosječni broj dugotrajnih prekida napajanja svakog korisnika mreže (u daljnjem tekstu: SAIFI, engl. System Average Interruption Frequency Index)** – opći pokazatelj prosječnog broja dugotrajnih prekida napajanja po korisniku distribucijske mreže,
18. **prosječno trajanje dugotrajnih prekida napajanja (u daljnjem tekstu: AIT, engl. Average Interruption Time)** – opći pokazatelj trajanja dugotrajnih prekida napajanja u prijenosnoj mreži,
19. **prosječno trajanje dugotrajnih prekida napajanja po korisniku mreže (u daljnjem tekstu: CAIDI, engl. Customer Average Interruption Duration Index)** – opći pokazatelj prosječnog trajanja dugotrajnih prekida napajanja po korisniku distribucijske mreže pogođenog prekidom napajanja,
20. **prosječno trajanje dugotrajnih prekida napajanja svakog korisnika mreže (u daljnjem tekstu: SAIDI, engl. System Average Interruption Duration Index)** – opći pokazatelj prosječnog trajanja dugotrajnih prekida napajanja po korisniku distribucijske mreže,
21. **SCADA sustav (engl. Supervisory Control and Data Acquisition)** – sustav za nadzor i upravljanje mrežom te prikupljanje podataka o mreži,
22. **sustav poticanja i kažnjavanja** – sustav kojim se energetska subjekt koji obavlja reguliranu energetska djelatnost potiče na približavanje vrijednosti općeg pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom razini općeg standarda kvalitete opskrbe električnom energijom,
23. **zadani standard kvalitete opskrbe električnom energijom** – propisana razina kvalitete opskrbe električnom energijom koju pojedinačni pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom mora postići u najvećem broju slučajeva,
24. **zajamčeni standard kvalitete opskrbe električnom energijom** – propisana razina kvalitete opskrbe električnom energijom koju pojedinačni pokazatelj kvalitete opskrbe električnom energijom mora postići u svakom pojedinom slučaju,
25. **zatražena priključna snaga** – najveća zatražena vrijednost vršne radne snage preuzimanja električne energije iz mreže i/ili najveća zatražena vrijednost vršne radne snage predaje električne energije u mrežu koju je pravna ili fizička osoba navela u iskazu interesa za gradnju postrojenja na određenoj lokaciji ili u urednom zahtjevu za izdavanje odluke o prihvatljivosti elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja na mrežu ili u urednom zahtjevu za izdavanje elektroenergetske suglasnosti.

III. NAČELA I CILJEVI PRAVILNIKA

Članak 3.

- (1) Ovi Uvjeti uređuju kvalitetu opskrbe električnom energijom: pouzdanost napajanja i kvalitetu napona na mjestu preuzimanja, odnosno predaje električne energije te kvalitetu usluga korisnicima mreže.
- (2) Temeljno načelo regulacije kvalitete opskrbe električnom energijom je dostupnost i provjerljivost upisanih podataka iz kojih se računaju pokazatelji kvalitete opskrbe električnom energijom.
- (3) Cilj ovog Pravilnika je poticanje operatora prijenosnog sustava, operatora distribucijskog sustava te opskrbljivača na održavanje razine općih i pojedinačnih pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom što bliže minimalnim standardima kvalitete opskrbe električnom energijom.

IV. POKAZATELJI KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Kvaliteta usluga

Članak 4.

Usluge operatora prijenosnog sustava, operatora distribucijskog sustava i opskrbljivača koje uređuju ovaj Pravilnik dijele se na sljedeće skupine:

- priključenje na mrežu,
- briga o korisnicima mreže,
- tehničke usluge,
- očitavanje mjernih podataka,
- promjena opskrbljivača ili agregatora

Članak 5.

Pojedinačni pokazatelji kvalitete usluga priključenja na mrežu su:

- $T_{11,i}$ vrijeme rješavanja zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja na mrežu (u daljnjem tekstu: EOTRP), a koje se mjeri brojem dana od dana dostave urednog zahtjeva nositelja projekta za izdavanjem odluke o prihvatljivosti EOTRP-a do dana otpreme odluke o prihvatljivosti EOTRP-a,
- $T_{12,i}$ vrijeme rješavanja zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti, a koje se mjeri brojem dana od dana podnošenja urednog pojedinačnog (i-tog) zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti do dana otpreme elektroenergetske suglasnosti ili odbijanja zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti,
- $T_{13,i}$ vrijeme priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom, a koje se mjeri brojem dana od uplate cjelokupnog iznosa naknade za priključenje u skladu s ugovorom o priključenju na elektroenergetsku mrežu do dana otpreme obavijesti operatora distribucijskog sustava o spremnosti za priključenje, izuzev u onim slučajevima kada je potrebno riješiti imovinsko-pravne odnose prije priključenja građevine,

- $T_{14,i}$ vrijeme izdavanja preliminarnog mišljenja o mogućnosti priključenja te o mogućim opcijama za priključenje na elektroenergetsku prienosnu i/ili distribucijsku mrežu (u daljnjem tekstu: preliminarno mišljenje o mogućnosti priključenja), a koje se mjeri brojem dana od dostave elaborata mogućnosti priključenja do dana otpreme preliminarnog mišljenja o mogućnosti priključenja.
- $T_{15,i}$ vrijeme rješavanja zahtjeva za provjeru mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva instalirane snage do iznosa priključne snage navedene u postojećoj elektroenergetskoj suglasnosti (u daljnjem tekstu: provjera mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva), a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačnog (*i*-tog) urednog zahtjeva postojećeg krajnjeg kupca kategorije kućanstvo za provjeru mogućnosti priključenja do dana otpreme pisane obavijesti operatora distribucijskog sustava *i*
- $T_{16,i}$ vrijeme dostave potvrde o početku korištenja mreže, odnosno promjeni statusa, a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačnog (*i*-tog) urednog zahtjeva za promjenu statusa postojećeg krajnjeg kupca kategorije kućanstvo koji traži priključenje proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju do dana otpreme pisane potvrde operatora distribucijskog sustava o promjeni statusa.

Članak 6.

(1) Opći pokazatelji kvalitete usluga priključenja na mrežu su:

- p_{11} udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a u promatranoj godini,
- p_{12} udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti u promatranoj godini,
- p_{13} udio pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom u promatranoj godini,
- p_{14} udio pravovremeno izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja u promatranoj godini
- p_{15} udio pravovremeno provedenih postupaka provjere mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva u promatranoj godini,
- p_{16} udio pravovremeno otpremljenih potvrda o početku korištenja mreže, odnosno promjeni statusa u promatranoj godini.

(2) Pravovremenim se smatra svaki slučaj kod kojeg je pojedinačni pokazatelj iz članka 5. ovog Pravilnika manji ili jednak odgovarajućem zajamčenom/zadanom standardu navedenom u Tablici 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.

Članak 7.

Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a u promatranoj godini, p_{11} , računa se iz formule:

$$p_{11} = \frac{N_{111}}{N_{11}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{111} broj pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a u promatranoj godini,

N_{11} broj svih riješenih zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a u promatranoj godini.

Članak 8.

Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti u promatranoj godini, p_{12} , računa se iz formule:

$$p_{12} = \frac{N_{121}}{N_{12}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{121} broj pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti u promatranoj godini,

N_{12} broj svih riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetskih suglasnosti u promatranoj godini.

Članak 9.

Udio pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom u promatranoj godini, p_{13} , računa se iz formule:

$$p_{13} = \frac{N_{131}}{N_{13}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{131} broj pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom u promatranoj godini,

N_{13} broj svih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom u promatranoj godini.

Članak 10.

Udio pravovremeno izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja u promatranoj godini, p_{14} , računa se iz formule:

$$p_{14} = \frac{N_{141}}{N_{14}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{141} broj pravovremeno izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja u promatranj godini,
- N_{14} broj svih izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja u promatranj godini.

Članak 11.

Udio pravovremeno provedenih postupaka provjere mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva u promatranj godini, p_{15} , računa se iz formule:

$$p_{15} = \frac{N_{151}}{N_{15}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{151} broj pravovremeno provedenih postupaka provjere mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva u promatranj godini,
- N_{15} broj svih provedenih postupaka provjere mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva u promatranj godini.

Članak 12.

Udio pravovremeno otpremljenih potvrdu o početku korištenja mreže i promjeni statusa u promatranj godini, p_{16} , računa se iz formule:

$$p_{16} = \frac{N_{161}}{N_{16}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{161} broj pravovremeno otpremljenih potvrda o početku korištenja mreže, odnosno promjeni statusa u promatranj godini,
- N_{16} broj svih otpremljenih potvrda o početku korištenja mreže, odnosno promjeni statusa u promatranj godini.

Članak 13.

Pojedinačni pokazatelji kvalitete usluga vezanih uz brigu o korisnicima mreže su:

- $T_{21, i}$ vrijeme rješavanja pisanog prigovora odnosno odgovaranja na pisani upit, a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačnog (*i*-tog) pisanog prigovora odnosno upita do dana otpreme odluke o prigovoru odnosno pisanog odgovora na upit,
- $T_{22, i}$ vrijeme obrade/rješavanja pisane žalbe, a koje se mjeri brojem dana od dana predaje pojedinačne (*i*-te) pisane žalbe do dana otpreme odluke o žalbi odnosno do dana otpreme žalbe sa spisom predmeta drugostupanjskom tijelu i
- $T_{23, i}$ vrijeme do prvog javljanja operatera u pozivnom centru, a koje se mjeri brojem sekundi od odabira željene funkcije izbornika pojedinačnog (*i*-tog) poziva do javljanja operatera u pozivnom centru.

Članak 14.

(1) Opći pokazatelji kvalitete usluga vezanih uz brigu o korisnicima mreže su:

p_{21} udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini,

p_{22} udio pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi u promatranoj godini i

p_{23} udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini.

(2) Pravovremenim se smatra svaki slučaj kod kojeg je pojedinačni pokazatelj iz članka 13. ovog Pravilnika manji ili jednak odgovarajućem zajamčenom/zadanom standardu navedenom Tablici 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.

Članak 15.

Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p_{21} , računa se iz formule:

$$p_{21} = \frac{N_{211}}{N_{21}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{211} broj pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini,

N_{21} broj svih riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini.

Članak 16.

Udio pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi u promatranoj godini, p_{22} , računa se iz formule:

$$p_{22} = \frac{N_{221}}{N_{22}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{221} broj pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi u promatranoj godini,

N_{22} broj svih obrađenih/riješanih pisanih žalbi u promatranoj godini.

Članak 17.

Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini p_{23} računa se iz formule:

$$p_{23} = \frac{N_{231}}{N_{23}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{231} broj pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranj godini,

N_{23} broj svih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranj godini.

Članak 18.

Pojedinačni pokazatelji kvalitete tehničkih usluga su:

- $T_{31, i}$ vrijeme izrade i otpreme izvješća o kvaliteti napona na temelju mjerenja na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije tijekom razdoblja propisanog HRN EN 50160, a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačnog (*i-tog*) pisanog zahtjeva korisnika mreže do dana otpreme izvješća,
- $T_{32, i}$ vrijeme provedbe postupka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme, a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačnog (*i-tog*) pisanog zahtjeva korisnika mreže za provjeru brojila i pripadajuće mjerne opreme do dana provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme utvrđenog u zapisniku,
- $T_{33, i}$ vrijeme otklanjanja neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine, a koje se mjeri brojem dana od dana zaprimanja pojedinačne (*i-te*) obavijesti korisnika mreže o neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta do dana otklanjanja neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta upisanog u elektroničkoj evidenciji,
- $T_{34, i}$ vrijeme podnošenja zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije korisniku mreže nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije, a koje se mjeri brojem dana od dana prestanka pojedinačnog (*i-tog*) razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije do dana podnošenja zahtjeva za ponovnu uspostavu isporuke električne energije,
- $T_{35, i}$ vrijeme ponovne uspostave isporuke električne energije, a koje se mjeri brojem dana od dana podnošenja pojedinačnog (*i-tog*) urednog zahtjeva korisnika mreže ili opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije do dana ponovne uspostave isporuke električne energije,

Članak 19.

(1) Opći pokazatelji kvalitete tehničkih usluga su:

- p_{31} udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranj godini,
- p_{32} udio pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u promatranj godini,
- p_{33} udio pravovremeno otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine u promatranj godini,

- p_{34} udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije korisniku mreže nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije u promatranoj godini i
- p_{35} udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije u promatranoj godini,

(2) Pravovremenim se smatra svaki slučaj kod kojeg je pojedinačni pokazatelj iz članka 18. ovog Pravilnika manji ili jednak odgovarajućem zajamčenom/zadanom standardu navedenom u Tablici 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.

Članak 20.

Udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini, p_{31} , računa se iz formule:

$$p_{31} = \frac{N_{311}}{N_{31}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{311} broj pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini,
- N_{31} broj svih otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini.

Članak 21.

Udio pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u promatranoj godini, p_{32} , računa se iz formule:

$$p_{32} = \frac{N_{321}}{N_{32}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{321} broj pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u promatranoj godini,
- N_{32} broj svih provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u promatranoj godini.

Članak 22.

Udio pravovremeno otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine u promatranoj godini, p_{33} , računa se iz formule:

$$p_{33} = \frac{N_{331}}{N_{33}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{331} broj pravovremeno otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine u promatranoj godini,
- N_{33} broj svih otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine u promatranoj godini.

Članak 23.

Udio pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije korisniku mreže nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije u promatranoj godini, p_{34} , računa se iz formule:

$$p_{34} = \frac{N_{341}}{N_{34}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{341} broj pravovremeno podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije korisniku mreže nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije u promatranoj godini,
- N_{34} broj svih podnesenih zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije korisniku mreže nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije u promatranoj godini.

Članak 24.

Udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije u promatranoj godini, p_{35} , računa se iz formule:

$$p_{35} = \frac{N_{351}}{N_{35}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{351} broj pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije u promatranoj godini,
- N_{35} broj svih ponovnih uspostava isporuke električne energije u promatranoj godini.

Članak 25.

Pojedinačni pokazatelji kvalitete usluga očitavanja mjernih podataka su:

- $T_{41,i}$ vrijeme između dva uzastopna očitavanja mjernih podataka krajnjeg kupca s mjesečnim obračunskim razdobljem ili aktivnog kupca u promatranoj godini i
- $T_{42,i}$ vrijeme između dva uzastopna očitavanja mjernih podataka krajnjeg kupca s polugodišnjim obračunskim razdobljem, uključujući i krajnje kupce sa samoočitanjem stanja brojila, u promatranoj godini.

Članak 26.

(1) Opći pokazatelji kvalitete usluga očitavanja mjernih podataka su:

- p_{41} udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem ili aktivnog kupca u promatranjoj godini i
- p_{42} udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem, uključujući i krajnje kupce sa samoočitavanjem stanja brojila, u promatranjoj godini.

(2) Pravovremenim se smatra svaki slučaj kojeg je pojedinačni pokazatelj iz članka 25. ovog Pravilnika u granicama odgovarajućeg zajamčenog/zadanog standarda navedenog u Tablici 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.

Članak 27.

Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem u promatranjoj godini, p_{41} , računa se iz formule:

$$p_{41} = \frac{N_{411}}{N_{41}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{411} broj pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem ili aktivnih kupaca u promatranjoj godini,
- N_{41} broj svih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem ili aktivnih kupaca u promatranjoj godini.

Članak 28.

Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem u promatranjoj godini, p_{42} , računa se iz formule:

$$p_{42} = \frac{N_{421}}{N_{42}} \cdot 100\%$$

gdje je:

- N_{421} broj pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem, uključujući i krajnje kupce sa samoočitavanjem stanja brojila, u promatranjoj godini,
- N_{42} broj svih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem, uključujući i krajnje kupce sa samoočitavanjem stanja brojila, u promatranjoj godini.

Članak 29.

(1) Pojedinačni pokazatelj kvalitete usluge promjene opskrbljivača ili agregatora je:

- $T_{51,i}$ vrijeme provjere usklađenosti podataka kod promjene opskrbljivača ili agregatora u promatranjoj godini, a koje se mjeri brojem radnih dana od dana zaprimanja urednog

zahtjeva za provjeru usklađenosti podataka od strane operatora sustava do dana izdavanja potvrde o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru.

- (2) Kod mjerenja pojedinačnog pokazatelja vremena provjere usklađenosti podataka kod promjene opskrbljivača ili agregatora u promatranoj godini, $T_{51,i}$, uzimaju se u obzir samo slučajevi u kojima su podaci o krajnjem kupcu i obračunskom mjernom mjestu usklađeni s podacima operatora sustava, a kod krajnjeg kupca iz kategorije kućanstvo i slučajevi u kojima stanje brojila odgovara procijenjenoj vrijednosti operatora sustava.

Članak 30.

- (1) Opći pokazatelj kvalitete usluga promjene opskrbljivača ili agregatora je:

p_{51} udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u postupku promjene opskrbljivača ili agregatora u promatranoj godini.

- (2) Pravovremenim se smatra svaki slučaj kod kojeg je pojedinačni pokazatelj iz članka 29. stavka 1. ovog Pravilnika manji ili jednak zajamčenom/zadanom standardu navedenom u Tablici 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.
- (3) Kod mjerenja općeg pokazatelja udjela pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u promatranoj godini, p_{51} , uzimaju se u obzir samo slučajevi u kojima su podaci o krajnjem kupcu i obračunskom mjernom mjestu usklađeni s podacima operatora sustava, a kod kupca iz kategorije kućanstvo, i slučajevi u kojima stanje brojila odgovara procijenjenoj vrijednosti operatora sustava.

Članak 31.

Udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u postupku promjene opskrbljivača ili agregatora, p_{51} , računa se iz formule:

$$p_{51} = \frac{N_{511}}{N_{51}} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{511} broj pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u postupku promjene opskrbljivača ili agregatora u promatranoj godini,

N_{51} broj svih izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u postupku promjene opskrbljivača ili agregatora u promatranoj godini.

Pouzdanost napajanja

Članak 32.

Prekidi napajanja dijele se prema trajanju na kratkotrajne i dugotrajne.

Članak 33.

Ovaj Pravilnik uređuje dugotrajne prekide napajanja.

Članak 34.

Dugotrajni prekidi napajanja dijele se prema tipu na planirane i neplanirane.

Članak 35.

Za operatora distribucijskog sustava, dugotrajni prekidi napajanja se, u ovisnosti o pogonskoj naponskoj razini rasklopnog uređaja koji je prekinuo napajanje, dijele na:

- dugotrajne prekide napajanja na naponskoj razini višoj od 35 kV,
- dugotrajne prekide napajanja na naponskoj razini višoj od 20 kV do uključivo 35 kV,
- dugotrajne prekide napajanja na naponskoj razini višoj od 1 kV do uključivo 20 kV i
- dugotrajne prekide napajanja na naponskoj razini do uključivo 1 kV.

Članak 36.

- (1) Dugotrajni planirani prekidi napajanja dijele se prema uzroku na dugotrajne planirane prekide napajanja uzrokovane unutarnjim uzrokom i dugotrajne planirane prekide napajanja uzrokovane vanjskim uzrokom.
- (2) Unutarnji uzročnici dugotrajnog planiranog prekida napajanja su planirani radovi na mreži i postrojenjima operatora sustava ili ostali razlozi nastali u mreži operatora sustava zbog kojih operator sustava na svoju inicijativu planirano prekida napajanje.
- (3) Vanjski uzročnici dugotrajnog planiranog prekida napajanja su planirani radovi na mreži i postrojenjima drugog operatora sustava i/ili treće strane ili ostali razlozi zbog kojih operator sustava na zahtjev drugog operatora sustava ili treće strane planirano prekida napajanje.

Članak 37.

- (1) Dugotrajni neplanirani prekidi napajanja dijele se prema uzroku na dugotrajne neplanirane prekide napajanja uzrokovane unutarnjim uzrokom, dugotrajne neplanirane prekide napajanja uzrokovane vanjskim uzrokom te dugotrajne neplanirane prekide napajanja uzrokovane iznimnim događajem.
- (2) Unutarnji uzročnici dugotrajnog neplaniranog prekida napajanja su svi oni koji ne spadaju pod vanjski uzrok te pod iznimni događaj, kao npr. kvarovi u mreži zbog lošeg održavanja mreže, pogrešnog podešenja zaštite, preopterećenja jedinica mreže, starenja jedinica mreže, pogreške vlastitih radnika ili vanjskih izvođača pod nadzorom vlastitih radnika, trećih osoba i ostalo.
- (3) Vanjski uzročnici dugotrajnog neplaniranog prekida napajanja su kvarovi u mreži drugog operatora sustava, kvarovi u mreži nastali zbog ptica i/ili ostalih životinja, građevinskih radova, vandalizma, kvarovi nastali u postrojenjima korisnika mreže i ostalo.

Članak 38.

- (1) Pojedinačni pokazatelji pouzdanosti napajanja na prijenosnoj i distribucijskoj mreži su:

$T_{p1,i}$ trajanje pojedinačnog (*i*-tog) dugotrajnog planiranog prekida napajanja pojedinog krajnjeg kupca, min,

$T_{p2,i}$ trajanje pojedinačnog (*i*-tog) dugotrajnog neplaniranog prekida napajanja pojedinog krajnjeg kupca, min,

T_p ukupno trajanje svih pojedinačnih dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog krajnjeg kupca u promatranoj godini, min i

N_p ukupan broj dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog krajnjeg kupca u promatranoj godini.

- (2) Za određivanje pojedinačnog pokazatelja trajanja pojedinačnog dugotrajnog planiranog prekida napajanja iz stavka 1. ovoga članka u obzir se uzimaju svi dugotrajni planirani prekidi napajanja nastali zbog unutarnjeg uzroka.
- (3) Za određivanje pojedinačnog pokazatelja trajanja pojedinačnog dugotrajnog neplaniranog prekida napajanja iz stavka 1. ovoga članka u obzir se uzimaju svi dugotrajni neplanirani prekidi napajanja nastali zbog unutarnjeg uzroka.
- (4) Za određivanje pojedinačnog pokazatelja ukupnog broja dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja iz stavka 1. ovoga članka u obzir se uzimaju samo dugotrajni neplanirani prekidi napajanja nastali zbog unutarnjeg uzroka, a izuzimaju se pojedinačni dugotrajni neplanirani prekidi napajanja za koje je promatranom krajnjem kupcu isplaćena novčana naknada na temelju zahtjeva iz članka 63. ovog Pravilnika.

Članak 39.

Opći pokazatelji pouzdanosti napajanja u prijenosnoj mreži su ENS i AIT.

Članak 40.

ENS se izračunava iz formule:

$$ENS = \frac{1}{60} \sum_{i=1}^K P_i \cdot T_i, \quad \text{MWh}$$

gdje je:

K ukupan broj dugotrajnih prekida napajanja,

P_i procijenjena snaga pri kojoj je došlo do dugotrajnog prekida napajanja na jedinici mreže, MW,

T_i trajanje i -tog dugotrajnog prekida napajanja, min.

Članak 41.

AIT se izračunava iz formule:

$$AIT = \frac{ENS}{\left(\frac{W_g}{T_g} \right)} \cdot 60, \quad \text{min}$$

gdje je:

W_g konzum na prijenosu, MWh,

T_g ukupan broj sati u kalendarskoj godini, h.

Članak 42.

Opći pokazatelji pouzdanosti napajanja u distribucijskoj mreži su SAIFI, SAIDI i CAIDI.

Članak 43.

SAIFI se izračunava iz formule:

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^K N_i}{N_{uk}}, \quad \frac{\text{prekida}}{\text{korisniku}}$$

gdje je:

N_i broj korisnika mreže kod kojih je došlo do i -tog dugotrajnog prekida napajanja,

N_{uk} ukupan broj korisnika mreže.

Članak 44.

SAIDI se izračunava iz formule:

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^K N_i \cdot T_i}{N_{uk}}, \quad \frac{\text{min}}{\text{korisniku}}$$

Članak 45.

CAIDI se izračunava iz formule:

$$CAIDI = \frac{SAIDI}{SAIFI}, \quad \frac{\text{min}}{\text{prekidu}}$$

Kvaliteta napona

Članak 46.

Pojedinačni pokazatelj kvalitete napona je usklađenost izmjerenih značajki napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije s vrijednostima navedenim u hrvatskoj normi HRN EN 50160.

Članak 47.

Opći pokazatelj kvalitete napona je udio mjesta preuzimanja i/ili predaje električne energije na kojima su izmjerene značajke napona bile u skladu s hrvatskom normom HRN EN 50160, a računa se iz sljedeće formule:

$$P_V = \frac{N_{VOK}}{N_V} \cdot 100\%$$

gdje je:

N_{VOK} broj mjesta preuzimanja i/ili predaje električne energije na kojima su u promatranoj godini izmjerene značajke napona bile u skladu s hrvatskom normom HRN EN 50160,

N_V ukupan broj mjesta preuzimanja i/ili predaje električne energije na kojima je izmjerena kvaliteta napona u promatranj godini.

V. NAČIN MJERENJA, PRIKUPLJANJA I OBJAVLJIVANJA POKAZATELJA KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Kvaliteta usluga

Članak 48.

- (1) Kvaliteta usluga mjeri se vremenom koje se računa od zaprimanja zahtjeva za uslugu do izvršenja usluge.
- (2) Kvaliteta usluga je viša što je vrijeme do izvršenja usluge kraće i što je udio pravovremeno izvršenih usluga veći.

Članak 49.

- (1) Operator prijenosnog sustava, operator distribucijskog sustava i opskrbljivač dužni su voditi elektroničku evidenciju u koju se upisuju i pohranjuju svi podaci i dokumenti o kvaliteti usluga potrebni za izračun i provjeru pokazatelja kvalitete usluga.
- (2) Operator prijenosnog sustava, operator distribucijskog sustava i opskrbljivač dužni su u elektroničku evidenciju iz stavka 1. ovoga članka upisivati i podatke o prigovorima na kvalitetu usluga, zahtjevima za isplatu novčanih naknada te isplaćenim novčanim naknadama zbog nepostizanja razine zajamčenih standarda kvalitete usluga.
- (3) Pokazatelji kvalitete usluga računaju se na temelju podataka iz elektroničke evidencije.
- (4) Operator prijenosnog sustava, operator distribucijskog sustava i opskrbljivač dužni su podatke o kvaliteti usluga iz elektroničke evidencije čuvati najmanje deset godina.

Pouzdanost napajanja

Članak 50.

- (1) Pouzdanost napajanja mjeri se brojem dugotrajnih prekida napajanja i trajanjem dugotrajnih prekida napajanja.
- (2) Pouzdanost napajanja je bolja što je broj dugotrajnih prekida napajanja manji i što je trajanje dugotrajnih prekida napajanja kraće.

Članak 51.

- (1) Operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su voditi elektroničku evidenciju u koju se upisuju i pohranjuju svi podaci i dokumenti o prekidima napajanja u prijenosnoj i distribucijskoj mreži potrebni za izračun i provjeru pokazatelja pouzdanosti napajanja.
- (2) Operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su u elektroničku evidenciju iz stavka 1. ovoga članka upisivati i podatke o prigovorima na pouzdanost napajanja, zahtjevima za isplatu novčanih naknada te isplaćenim novčanim naknadama zbog nepostizanja razine zajamčenih standarda pouzdanosti napajanja.
- (3) Pokazatelji pouzdanosti napajanja računaju se na temelju podataka iz elektroničke evidencije.

- (4) Operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su podatke o pouzdanosti napajanja iz elektroničke evidencije čuvati najmanje deset godina.

Članak 52.

- (1) Operator distribucijskog sustava dužan je u elektroničkoj evidenciji srednjonaponske izvode i transformatorske stanice (u daljnjem tekstu: TS) koje oni napajaju razvrstati po tipu na kableske i nadzemne.
- (2) Srednjonaponski izvod smatra se kablskim ako je najmanje 90% njegove duljine izvedeno kao podzemni ili podmorski kablski vod.
- (3) Operator distribucijskog sustava dužan je u elektroničkoj evidenciji imati pohranjenu topologiju srednjonaponske distribucijske mreže do uključivo TS 10(20)/0,4 kV
- (4) Za potrebe praćenja pouzdanosti napajanja, broj korisnika mreže napajanih iz TS 10(20)/0,4 kV iz stavka 3. ovoga članka određuje se na početku promatrane kalendarske godine i ne smije se mijenjati tijekom promatrane kalendarske godine.

Članak 53.

Operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su za svaki dugotrajni prekid napajanja u elektroničku evidenciju upisati najmanje sljedeće podatke o dugotrajnom prekidu napajanja: tip dugotrajnog prekida napajanja u skladu s člankom 34. ovog Pravilnika, vrijeme početka i kraja dugotrajnog prekida napajanja, naponsku razinu rasklopnog uređaja koji je prekinuo napajanje u skladu s člankom 35. ovog Pravilnika, uzrok i uzročnika dugotrajnog prekida napajanja u skladu s člancima 36. i 37. te Prilogom 2. ovog Pravilnika, kao i podatke o pojedinačnim pokazateljima pouzdanosti napajanja iz članka 38. ovog Pravilnika.

Članak 54.

- (1) Početak i kraj dugotrajnog prekida napajanja su vremena zabilježena u SCADA sustavu.
- (2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka, početkom dugotrajnog prekida napajanja u dijelu mreže koji nije u SCADA sustavu smatra se vrijeme prve prijave dugotrajnog prekida napajanja korisnika mreže.
- (3) Kod odlučivanja o zahtjevu iz članka 63. i 64. ovog Pravilnika početak i kraj dugotrajnog prekida napajanja određuje se na temelju korelacije podataka pohranjenih u mjernom uređaju iz članka 63. i 64. ovog Pravilnika i podataka pohranjenih u elektroničkoj evidenciji iz članka 51. ovog Pravilnika.

Kvaliteta napona

Članak 55.

Kvaliteta napona mjeri se u pogledu usklađenosti izmjerenih značajki napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije s vrijednostima navedenim u hrvatskoj normi HRN EN 50160.

Članak 56.

- (1) Operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su voditi elektroničku evidenciju u koju se upisuju i pohranjuju svi podaci i dokumenti o mjerenjima kvalitete napona u svrhu izrade izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije potrebni za izračun i provjeru pokazatelja kvalitete napona.
- (2) Pokazatelji kvalitete napona računaju se na temelju podataka iz elektroničke evidencije.

- (3) Operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su podatke o kvaliteti napona iz elektroničke evidencije čuvati najmanje deset godina.

Članak 57.

- (1) Korisnik mreže može jednom u kalendarskoj godini operatoru prijenosnog sustava ili operatoru distribucijskog sustava podnijeti pisani zahtjev za dostavu izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u svrhu određivanja pojedinačnog pokazatelja kvalitete napona iz članka 46. ovog Pravilnika.
- (2) U slučaju da je na temelju zahtjeva iz stavka 1. ovoga članka utvrđeno da pojedinačni pokazatelj kvalitete napona iz članka 46. ovog Pravilnika nije u skladu s hrvatskom normom HRN EN 50160, operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava dužan je u elektroničku evidenciju iz članka 56. ovog Pravilnika upisati datum otpreme izvješća iz stavka 1. ovoga članka te značajke napona koje nisu bile u skladu s hrvatskom normom HRN EN 50160.
- (3) Operator distribucijskog sustava dužan je prilikom upisivanja podataka iz stavka 2. ovoga članka u elektroničku evidenciju upisati i podatke o transformatorskoj stanici i strujnom krugu koji napajaju korisnika distribucijske mreže iz stavka 1. ovoga članka.

VI. IZNIMNI DOGAĐAJI ILI VANJSKI UZROK U POGLEDU KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Članak 58.

Iznimni događaj kao uzrok neplaniranog dugotrajnog prekida napajanja može biti snijeg s dodatnim teretom, ledena kiša, atmosfersko izbijanje, posolica, oluja, vjetar, požar, odron, poplava, potres, ratno stanje, terorizam i ostalo.

Članak 59.

- (1) U slučajevima u kojima je do produljenja vremena izvršenja pojedine usluge došlo zbog iznimnog događaja ili vanjskog uzroka operator prijenosnog sustava, operator distribucijskog sustava i opskrbljivač dužni su najmanje deset godina čuvati dokumentaciju kojom se to dokazuje.
- (2) Za sve dugotrajne prekide napajanja koji su u elektroničkoj evidenciji razvrstani kao dugotrajni prekidi napajanja nastali zbog vanjskog uzroka, iznimnog događaja, operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su najmanje deset godina čuvati dokumentaciju kojom se dokazuje sljedeće:
- da su nastupili uvjeti koji nisu predviđeni projektom ili stanjem tehnike,
 - da je bilo proglašeno izvanredno stanje i/ili
 - da je prekid nastao zbog iznimnog događaja.

VII. REGULACIJA KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Članak 60.

- (1) Regulacija kvalitete opskrbe električnom energijom provodi se s ciljem postupnog smanjivanja broja i trajanja dugotrajnih prekida napajanja, postupnog skraćivanja vremena izvršavanja usluga te postupnog smanjivanja udjela mjesta preuzimanja i/ili predaje električne energije na kojima značajke napona nisu u skladu s hrvatskom normom HRN EN 50160.

- (2) Za regulaciju kvalitete opskrbe električnom energijom u smislu ovog Pravilnika koristi se objava podataka o pokazateljima kvalitete opskrbe električnom energijom i prigovorima na kvalitetu opskrbe električnom energijom te opći i zajamčeni standardi kvalitete opskrbe električnom energijom.
- (3) Pri uvođenju sustava poticanja i kažnjavanja u metodologiju za određivanje iznosa tarifnih stavki za distribuciju električne energije koristi se opći pokazatelj SAIDI, a koji se izračunava na temelju podataka o dugotrajnim prekidima napajanja nastalim zbog unutarnjih uzroka pohranjenih u elektroničku evidenciju iz članka 51. ovog Pravilnika te odgovarajući opći standardi pouzdanosti napajanja iz Tablice 3. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.

VIII. OPĆI I ZAJAMČENI STANDARDI KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Članak 61.

- (1) Opći standardi kvalitete opskrbe električnom energijom određeni su u Tablicama 1. i 3. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.
- (2) Zajamčeni/zadani standardi kvalitete opskrbe električnom energijom određeni su u Tablicama 2. i 4. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.
- (3) Za operatora distribucijskog sustava primjenjuju se različiti standardi pouzdanosti napajanja u ovisnosti o tipu srednjonaponskog izvoda iz članka 52. stavka 1. ovog Pravilnika koji izravno ili neizravno napaja korisnika mreže.
- (4) Zajamčeni standardi pouzdanosti napajanja u prijenosnoj mreži primjenjuju se samo u dijelovima mreže u kojima je osiguran kriterij tehničke sigurnosti (n-1).
- (5) Zajamčeni standardi pouzdanosti napajanja u distribucijskoj mreži ne primjenjuju se na radijalne 10 kV nadzemne vodove čija je duljina bez odcjepa veća od 20 km.
- (6) Zajamčeni standard za koji nije određena novčana naknada smatra se zadanim standardom.

IX. NOVČANA NAKNADA NA TEMELJU ZAJAMČENIH STANDARDI KVALITETE OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Kvaliteta usluga

Članak 62.

- (1) Investitor, odnosno vlasnik građevine ostvaruje pravo na novčanu naknadu od operatora prijenosnog sustava ili operatora distribucijskog sustava ako neki od pojedinačnih pokazatelja kvalitete usluga priključenja na mrežu (vrijeme rješavanja zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a kod priključenja građevine nositelja projekta - $T_{11,i}$, vrijeme rješavanja zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti - $T_{12,i}$, vrijeme priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom - $T_{13,i}$, vrijeme izdavanja preliminarnog mišljenja o mogućnosti priključenja u promatranoj godini - $T_{14,i}$) iz njegove nadležnosti ne postigne razinu zajamčenog standarda kvalitete usluga određenog u Tablici 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.
- (2) Korisnik mreže ostvaruje pravo na novčanu naknadu od operatora prijenosnog sustava ili operatora distribucijskog sustava ili opskrbljivača ako pojedinačni pokazatelj kvalitete usluga iz njegove nadležnosti ne postigne razinu zajamčenog standarda kvalitete usluga određenog u Tablici 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.

- (3) Pisani zahtjev za isplatu novčane naknade iz stavka 1. ovoga članka investitor, odnosno vlasnik građevine podnosi operatoru prijenosnog sustava ili operatoru distribucijskog sustava u čijoj nadležnosti je usluga za koju pojedinačni pokazatelj kvalitete usluga nije postigao razinu zajamčenog standarda kvalitete usluga.
- (4) Pisani zahtjev za isplatu novčane naknade iz stavka 2. ovoga članka korisnik mreže podnosi operatoru prijenosnog sustava ili operatoru distribucijskog sustava ili opskrbljivaču u čijoj nadležnosti je usluga za koju pojedinačni pokazatelj kvalitete usluga nije postigao razinu zajamčenog standarda kvalitete usluga.
- (5) Zahtjev iz stavaka 3. i 4. ovoga članka investitor, odnosno vlasnik građevine ili korisnik mreže može podnijeti do kraja tekućeg kalendarskog mjeseca za prethodni kalendarski mjesec u kojem nije postignuta razina zajamčenog standarda kvalitete usluga.
- (6) Operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava ili opskrbljivač dužan je donijeti odluku o zahtjevu iz stavka 3. ovoga članka u roku od 30 dana od dana zaprimanja urednog zahtjeva.
- (7) U slučaju osnovanosti zahtjeva za isplatu novčane naknade, operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava ili opskrbljivač dužan je u roku od 30 dana od dana donošenja odluke investitoru, odnosno vlasniku građevine ili korisniku mreže isplatiti novčanu naknadu određenu u Tablici 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.
- (8) Nakon isteka roka određenog zajamčenim standardom kvalitete usluga iz Tablice 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika, započinje teći novi rok za izvršenje usluge te investitor, odnosno vlasnik građevine ili korisnik mreže ponovo ostvaruje pravo na novčanu naknadu u skladu s odredbama ovoga članka, sve dok operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava ili opskrbljivač ne izvrši predmetnu uslugu.

Pouzdanost napajanja

Članak 63.

- (1) Korisnik mreže ostvaruje pravo na novčanu naknadu od operatora prijenosnog sustava ili operatora distribucijskog sustava ako pojedinačni pokazatelj trajanja pojedinačnog dugotrajnog planiranog prekida napajanja ili pojedinačni pokazatelj trajanja pojedinačnog dugotrajnog neplaniranog prekida napajanja ne postigne razinu zajamčenog standarda pouzdanosti napajanja iz Tablice 4. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.
- (2) Pisani zahtjev za isplatu novčane naknade iz stavka 1. ovoga članka korisnik mreže podnosi operatoru prijenosnog sustava ili operatoru distribucijskog sustava, ovisno na čiju mrežu je priključen.
- (3) Zahtjev iz stavka 2. ovoga članka korisnik mreže može podnijeti do kraja tekućeg kalendarskog mjeseca za prethodni kalendarski mjesec u kojem nije postignuta razina zajamčenog standarda pouzdanosti napajanja.
- (4) Operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava dužan je donijeti odluku o zahtjevu iz stavka 2. ovoga članka u roku od 30 dana od dana zaprimanja urednog zahtjeva.
- (5) U slučaju osnovanosti zahtjeva za isplatu novčane naknade, operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava dužan je u roku od 30 dana od dana donošenja odluke krajnjem kupcu isplatiti novčanu naknadu u iznosu određenom u Tablici 4. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.
- (6) Korisnik mreže može ostvariti pravo na novčanu naknadu iz stavka 1. ovoga članka samo ako je tijekom cijelog prethodnog kalendarskog mjeseca na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije imao ugrađen mjerni uređaj koji omogućuje registraciju i slanje podataka o prekidima

napajanja u elektroničku evidenciju o prekidima napajanja operatora prijenosnog sustava ili operatora distribucijskog sustava.

Članak 64.

- (1) Korisnik mreže ostvaruje pravo na novčanu naknadu od operatora prijenosnog sustava ili operatora distribucijskog sustava ako pojedinačni pokazatelj ukupnog trajanja svih pojedinačnih dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja u promatranj godini ne postigne razinu zajamčenog standarda pouzdanosti napajanja iz Tablice 4. iz Priloga 1. ovog Pravilnika.
- (2) Pisani zahtjev za isplatu novčane naknade iz stavka 1. ovoga članka korisnik mreže podnosi operatoru prijenosnog sustava ili operatoru distribucijskog sustava, ovisno na čiju mrežu je priključen.
- (3) Zahtjev iz stavka 2. ovoga članka korisnik mreže može podnijeti do 31. ožujka tekuće kalendarske godine za prethodnu kalendarsku godinu.
- (4) Operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava dužan je donijeti odluku o zahtjevu iz stavka 2. ovoga članka najkasnije do 30. travnja tekuće kalendarske godine.
- (5) U slučaju osnovanosti zahtjeva za isplatu novčane naknade, operator prijenosnog sustava ili operator distribucijskog sustava dužan je u roku od 30 dana od dana donošenja odluke korisniku mreže isplatiti novčanu naknadu određenu u Tablici 4. iz Priloga 1. ovog Pravilnika, a u skladu s člankom 65. ovog Pravilnika.
- (6) Korisnik mreže može ostvariti pravo na novčanu naknadu iz stavka 1. ovoga članka ako je tijekom cijele prethodne kalendarske godine na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije imao ugrađen mjerni uređaj koji omogućuje registraciju i slanje podataka o prekidima napajanja u elektroničku evidenciju o prekidima napajanja operatora prijenosnog sustava ili operatora distribucijskog sustava ili na osnovi podataka o prekidima napajanja operatora distribucijskog sustava dostavljenim korisniku mreže u skladu s člankom 71. ovog Pravilnika.
- (7) Korisnik mreže ne može ostvariti pravo novčanu naknadu iz stavka 1. ovoga članka ako su u prethodnoj kalendarskoj godini postrojenja i instalacije korisnika mreže na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije uzrokovala smetnje u mreži u smislu negativnog povratnog utjecaja na mrežu.

Članak 65.

- (1) Novčana naknada iz članka 64. ovog Pravilnika, F_{Tp} , računa se iz sljedeće formule:

$$F_{Tp} = k_{Tp} \cdot C_{ref} \cdot \frac{1}{60} (T_p - S_{Tp}) \cdot \frac{W_k}{T_k}, \quad \text{kn}$$
$$k_{Tp} = \begin{cases} K_{TpNN}, & \text{za korisnike mreže na niskom naponu} \\ K_{TpSN}, & \text{za korisnike mreže na srednjem naponu} \end{cases}$$
$$T_p = \begin{cases} S_{Tp}, & T_p < S_{Tp} \\ T_p, & S_{Tp} \leq T_p \leq 2 \cdot S_{Tp} \\ 2 \cdot S_{Tp}, & T_p > 2 \cdot S_{Tp} \end{cases}$$

gdje je:

k_{Tp} koeficijent penalizacije za neisporučenu električnu energiju u ovisnosti o naponskoj razini,

- K_{TpNN} koeficijent penalizacije za neisporučenu električnu energiju za korisnike mreže na niskom naponu,
- K_{TpSN} koeficijent penalizacije za neisporučenu električnu energiju za korisnike mreže na srednjem naponu,
- C_{ref} cijena električne energije za krajnje kupce u ovisnosti o naponskoj razini, kn/kWh,
- T_p ukupno trajanje dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog korisnika mreže u promatranoj kalendarskoj godini, min,
- S_{Tp} zajamčeni standard ukupnog trajanja dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog korisnika mreže u promatranoj kalendarskoj godini, min,
- W_k ukupna isporučena i/ili preuzeta električna energija korisniku mreže u promatranoj kalendarskoj godini, kWh,
- T_k broj sati korištenja mreže u promatranoj kalendarskoj godini (8760/8784 ili manje, ako je korisnik mreže započeo korištenje mreže tijekom promatrane kalendarske godine), h.
- (2) Cijena električne energije za korisnike mreže na niskom naponu iz stavka 1. ovoga članka jednaka je prosječnoj cijeni električne energije za krajnje kupce u okviru univerzalne usluge ostvarenoj u drugom polugodištu prethodne kalendarske godine.
- (3) Cijena električne energije za korisnike mreže na srednjem naponu iz stavka 1. ovoga članka jednaka je prosječnoj cijeni električne energije za krajnje kupce izvan zajamčene opskrbe na srednjem naponu ostvarenoj u drugom polugodištu prethodne kalendarske godine.
- (4) Agencija će do 31. ožujka tekuće kalendarske godine na svojim internetskim stranicama objaviti vrijednosti koeficijenta penalizacije za neisporučenu električnu energiju u ovisnosti o naponskoj razini iz stavka 1. ovoga članka te cijene iz stavka 2. i 3. ovoga članka.

Članak 66.

- (1) Operator prijenosnog sustava, operator distribucijskog sustava i opskrbljivač dužni su na svojim internetskim stranicama objaviti obrasce zahtjeva za isplatu novčane naknade iz članka 62. ovih Uvjeta.
- (2) Operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su na svojim internetskim stranicama objaviti obrasce zahtjeva za isplatu novčane naknade iz članka 63. ovih Uvjeta.
- (3) Operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su na svojim internetskim stranicama objaviti obrasce zahtjeva za isplatu novčane naknade iz članka 64. ovih Uvjeta.

X. SADRŽAJ GODIŠNJEG IZVJEŠTAJA OPERATORA PRIJENOSNOG SUSTAVA O KVALITETI OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Članak 67.

Operator prijenosnog sustava dužan je jednom godišnje, do 30. travnja tekuće kalendarske godine, na svojim internetskim stranicama objaviti izvještaj o kvaliteti opskrbe električnom energijom za prethodnu kalendarsku godinu.

Članak 68.

Izvještaj o kvaliteti opskrbe električnom energijom iz članka 67. ovog Pravilnika osobito sadrži sljedeće podatke:

a) kvaliteta usluga:

1. udio pravovremeno izdanih odluka o prihvatljivosti EOTRP-a kod priključenja građevine na prijenosnu mrežu u promatranj godini, *p11*,
2. udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti u promatranj godini, *p12*,
3. udio pravovremeno izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja na prijenosnu mrežu u promatranj godini, *p14*,

b) pouzdanost napajanja: opće pokazatelje pouzdanosti napajanja, ENS i AIT, iskazane na razini operatora prijenosnog sustava te na razini prijenosnih područja, prema tipu dugotrajnih prekida napajanja (planirani/neplanirani) te uzroku i uzročniku dugotrajnih prekida napajanja.

XI. SADRŽAJ GODIŠNJEG IZVJEŠTAJA OPERATORA DISTRIBUCIJSKOG SUSTAVA O KVALITETI OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Članak 69.

Operator distribucijskog sustava dužan je jednom godišnje, do 30. travnja tekuće kalendarske godine, na svojim internetskim stranicama objaviti izvještaj o kvaliteti opskrbe električnom energijom za prethodnu kalendarsku godinu.

Članak 70.

Izvještaj o kvaliteti opskrbe električnom energijom iz članka 69. ovog Pravilnika osobito sadrži sljedeće podatke:

a) kvaliteta usluga:

1. udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a kod priključenja na distribucijsku mrežu u promatranj godini, *p11*,
2. udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti u promatranj godini, *p12*,
3. udio pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom u promatranj godini, *p13*,
4. udio pravovremeno izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja na distribucijsku mrežu u promatranj godini, *p14*,
5. udio pravovremeno provedenih postupaka provjere mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva u promatranj godini, *p15*,
6. udio pravovremeno otpremljenih potvrda o početku korištenja mreže, odnosno promjeni statusa u promatranj godini, *p16*,

7. udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, *p*₂₁,
 8. udio pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi u promatranoj godini, *p*₂₂,
 9. udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, *p*₂₃,
 10. udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini, *p*₃₁,
 11. udio pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u promatranoj godini, *p*₃₂,
 12. udio pravovremeno otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine u promatranoj godini, *p*₃₃,
 13. udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije u promatranoj godini, *p*₃₅,
 14. udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem ili aktivnog kupca u promatranoj godini, *p*₄₁,
 15. udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem, uključujući i krajnje kupce sa samoočitanjem stanja brojila, u promatranoj godini, *p*₄₂,
 16. udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u postupku promjene opskrbljivača ili agregatora u promatranoj godini, *p*₅₁,
- b) pouzdanost napajanja: opće pokazatelje pouzdanosti napajanja, SAIFI, SAIDI i CAIDI iskazane na razini operatora distribucijskog sustava te na razini distribucijskih područja, prema tipu dugotrajnih prekida napajanja (planirani/neplanirani), prema tipu izvoda (kabelski/nadzemni), uzroku i uzročniku dugotrajnih prekida napajanja te naponskoj razini rasklopnog uređaja koji je prekinuo napajanje;
- c) kvaliteta napona: podatke o općem pokazatelju kvalitete napona iskazane na razini operatora distribucijskog sustava i po pojedinim distribucijskim područjima.

Članak 71.

- (1) Operator distribucijskog sustava dužan je do 1. ožujka tekuće kalendarske godine svakom korisniku mreže omogućiti pristup podacima o:
- nazivu i tipu (nadzemni ili kabelski) sredjonaponskog izvoda koji izravno ili neizravno napaja korisnika mreže u redovitom uklopnom stanju pogona mreže te ukupnom broju i ukupnom trajanju dugotrajnih prekida napajanja na navedenom izvodu za najviše deset prethodnih kalendarskih godina i
 - općim pokazateljima pouzdanosti napajanja, SAIFI, SAIDI i CAIDI, iskazanim na razini operatora distribucijskog sustava te na razini distribucijskog područja nadležnog za korisnika

mreže, prema tipu dugotrajnih prekida napajanja (planirani/neplanirani), tipu izvoda (kabelski/nadzemni) te prema uzroku i uzročniku dugotrajnih prekida napajanja.

- (2) Pristup podacima iz stavka 1. ovoga članka operator distribucijskog sustava dužan je omogućiti slanjem podataka na adresu korisnika mreže i aplikacijom na svojoj internetskoj stranici.

XII. SADRŽAJ GODIŠNJEG IZVJEŠTAJA OPSKRBLJIVAČA O KVALITETI USLUGA

Članak 72.

Opskrbljivač je dužan jednom godišnje, do 30. travnja tekuće kalendarske godine, na svojim internetskim stranicama objaviti izvještaj o kvaliteti usluga za prethodnu kalendarsku godinu.

Članak 73.

Izvještaj o kvaliteti usluga iz članka 72. ovog Pravilnika osobito sadrži sljedeće podatke:

1. udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p_{21} ,
2. udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p_{23} .
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, p_{34} ,

XIII. NAČIN, DINAMIKA I OPSEG IZVJEŠTAVANJA TE DOSTAVLJANJA PODATAKA AGENCIJI O KVALITETI OPSKRBE ELEKTRIČNOM ENERGIJOM

Članak 74.

Operator prijenosnog sustava, operator distribucijskog sustava i opskrbljivač dužni su jednom godišnje, do 31. ožujka tekuće kalendarske godine, Agenciji dostaviti podatke o kvaliteti opskrbe električnom energijom za prethodnu kalendarsku godinu u skladu s člancima 75. do 78. ovog Pravilnika.

Članak 75.

Operator prijenosnog sustava dužan je u roku iz članka 74. ovog Pravilnika, zajedno s podacima iz članka 68. ovog Pravilnika, Agenciji dostaviti i sljedeće podatke:

a) kvaliteta usluga:

1. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a, T_{11} ,
2. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti, T_{12} ,
3. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena izdavanja preliminarnog mišljenja o mogućnosti priključenja te o mogućim opcijama za priključenje na elektroenergetsku prijenosnu i/ili distribucijsku mrežu, T_{14} ,

4. podatke o zahtjevima za isplatu novčanih naknada te isplaćenim novčanim naknadama zbog nepostizanja razine zajamčenih standarda kvalitete usluga iz Tablice 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika,
 5. podatke o prigovorima na kvalitetu usluga, u formatu određenom Prilogom 4,
 6. podatke o izvansudskim nagodbama o prigovorima na kvalitetu usluga;
- b) pouzdanost napajanja:
1. podatke o svim prekidima napajanja u promatranjoj godini, u formatu određenom u Tablici 5. iz Priloga 2. ovog Pravilnika,
 2. podatke o zahtjevima za isplatu novčanih naknada te isplaćenim novčanim naknadama zbog nepostizanja razine zajamčenih standarda pouzdanosti napajanja iz Tablice 4. iz Priloga 1. ovog Pravilnika,
 3. podatke o prigovorima na pouzdanost napajanja;
- c) kvaliteta napona: podatke o prigovorima na kvalitetu napona.

Članak 76.

Operator distribucijskog sustava dužan je u roku iz članka 74. ovog Pravilnika, zajedno s podacima iz članka 70. ovog Pravilnika, Agenciji dostaviti i sljedeće podatke:

- a) kvaliteta usluga:
1. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a, T_{11} ,
 2. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti, T_{12} ,
 3. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom, T_{13} ,
 4. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena izdavanja preliminarnog mišljenja o mogućnosti priključenja te o mogućim opcijama za priključenje na elektroenergetsku prijenosnu i/ili distribucijsku mrežu, T_{14} ,
 5. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja zahtjeva za provjeru mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva, T_{15} ,
 6. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena dostave potvrde o početku korištenja mreže, odnosno promjeni statusa, T_{16} ,
 7. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja pisanog prigovora odnosno odgovaranja na pisani upit, T_{21} ,
 8. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena obrade/rješavanja pisane žalbe, T_{22} ,
 9. kumulativnu razdiobu vremena do prvog javljanja operatera u pozivnom centru, T_{23} ,

10. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena izrade i otpreme izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije, T_{31} ,
11. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena provedbe postupka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme, T_{32} ,
12. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena otklanjanja neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine, T_{33} ,
13. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena ponovne uspostave isporuke električne energije, T_{35} ,
14. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena provjere usklađenosti podataka kod promjene opskrbljivača ili agregatora, T_{51} ,
15. podatke o zahtjevima za isplatu novčanih naknada te isplaćenim novčanim naknadama zbog nepostizanja razine zajamčenih standarda kvalitete usluga iz Tablice 2. iz Priloga 1. ovog Pravilnika,
16. podatke o prigovorima na kvalitetu usluga, u formatu određenom Prilogom 4,
17. podatke o izvansudskim nagodbama o prigovorima na kvalitetu usluga;

b) pouzdanost napajanja:

1. podatke o distribucijskim područjima, u formatu određenom u Tablici 1. iz Priloga 2. ovog Pravilnika,
2. podatke o pogonima, u formatu određenom u Tablici 2. iz Priloga 2. ovog Pravilnika,
3. podatke o transformatorskim stanicama x/10(20) kV, u formatu određenom u Tablici 3. iz Priloga 2. ovog Pravilnika,
4. podatke o prekidima napajanja po izvodima 10(20) kV, u formatu određenom u Tablici 0. iz Priloga 2. ovog Pravilnika,
5. podatke o zahtjevima za isplatu novčanih naknada te isplaćenim novčanim naknadama zbog nepostizanja razine zajamčenih standarda pouzdanosti napajanja iz Tablice 4. iz Priloga 1. ovog Pravilnika,
6. podatke o prigovorima na pouzdanost napajanja;

c) kvaliteta napona:

1. podatke o prigovorima na kvalitetu napona,
2. podatke o svim transformatorskim stanicama na kojima je kumulativni broj izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije iz prethodnih godina različitim korisnicima mreže, kojima je utvrđeno da pojedinačni pokazatelj kvalitete napona iz članka 46. ovog Pravilnika nije u skladu s hrvatskom normom HRN EN 50160, veći od 5% ukupnog broja korisnika mreže iz članka 52. stavka 4. ovog Pravilnika koje napaja predmetna transformatorska stanica.

Članak 77.

Operator prijenosnog sustava i operator distribucijskog sustava dužni su kod dostave podataka o prekidima napajanja u skladu s člancima 75. i 76. ovog Pravilnika koristiti istu jedinstvenu identifikacijsku oznaku za iste transformatorske stanice i rasklopna postrojenja kako bi se podaci o prekidima napajanja mogli dovesti u međuzavisnost.

Članak 78.

Opskrbljivač je dužan u roku iz članka 74. ovog Pravilnika, zajedno s podacima iz članka 73. ovog Pravilnika, Agenciji dostaviti i sljedeće podatke o kvaliteti usluga:

1. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena rješavanja pisanog prigovora odnosno odgovaranja na pisani upit, T_{21} ,
2. kumulativnu razdiobu vremena do prvog javljanja operatera u pozivnom centru, T_{23} ,
3. kumulativnu razdiobu pojedinačnog pokazatelja vremena podnošenja zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije krajnjem kupcu nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije, T_{34} ,
4. podatke 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,
5. podatke o prigovorima na kvalitetu usluga, u formatu određenom Prilogom 4,
6. podatke o izvansudskim nagodbama o prigovorima na kvalitetu usluga.

XIV. NADZOR

Članak 79.

Nadzor nad primjenom ovog Pravilnika obavlja Agencija.

XV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 80.

- (1) Za razdoblje od stupanja na snagu ovog Pravilnika do prvog objavljivanja koeficijenta penalizacije za neisporučenu električnu energiju za korisnike mreže na niskom naponu (K_{TpNN}), koeficijent iznosi šezdeset (60).
- (2) Za razdoblje od stupanja na snagu ovog Pravilnika do prvog objavljivanja koeficijenta penalizacije za neisporučenu električnu energiju za korisnike mreže na srednjem naponu (K_{TpSN}), koeficijent iznosi šezdeset (60).

Članak 81.

Stupanjem na snagu ovog Pravilnika prestaju važiti Uvjeti kvalitete opskrbe električnom energijom („Narodne novine“, br. 37/17, 47/17, 31/18, 16/20)

Članak 82.

Ovi Uvjeti objavit će se u „Narodnim novinama“, a stupa na snagu _____.

Predsjednik Upravnog vijeća

Mr.sc. Danijel Žamboki

PRILOG 1. Standardi kvalitete opskrbe električnom energijom

Tablica 1. Opći standardi kvalitete usluga

Skupina	Opći pokazatelj kvalitete usluga	Opći standard kvalitete usluga
Priključenje na mrežu	Udio pravovremeno riješenih odluka o prihvatljivosti EOTRP-a u promatranoj godini, p_{11}	95%
	Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti u promatranoj godini, p_{12}	95%
	Udio pravovremenih priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom u promatranoj godini, p_{13}	95%
	Udio pravovremeno izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja u promatranoj godini, p_{14}	95%
	Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za provjeru mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva u promatranoj godini, p_{15}	95%
	Udio pravovremenih dostava potvrda o početku korištenja mreže, odnosno promjeni statusa u promatranoj godini, p_{16}	95%
Briga o korisnicima mreže	Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p_{21}	95%
	Udio pravovremeno obrađenih/riješanih pisanih žalbi u promatranoj godini, p_{22}	95%
	Udio pravovremenih javljanja na pozive u pozivnom centru u promatranoj godini, p_{23}	95%
Tehničke usluge	Udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini, p_{31}	95%
	Udio pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u promatranoj godini, p_{32}	95%
	Udio pravovremeno otklonjenih neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine u promatranoj godini, p_{33}	95%
	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, p_{34}	99%
	Udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije u promatranoj godini, p_{35}	99%
Očitavanje mjernih podataka	Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka korisnika mreže s mjesečnim obračunskim razdobljem ili aktivnog kupca u promatranoj godini, p_{41}	98%
	Udio pravovremenih očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem, uključujući i krajnje kupce sa samoočitavanjem stanja brojila, u promatranoj godini, p_{42}	95%
Promjena opskrbljivača	Udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u promatranoj godini, p_{51}	95%

Tablica 2. Zajamčeni/zadani standardi kvalitete usluga

Skupina	Pojedinačni pokazatelj kvalitete usluga	Zajamčeni/zadani standard kvalitete usluga	Novčana naknada
Priključenje na mrežu	Vrijeme rješavanja zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a kod priključenja građevine nositelja projekta, $T_{11,i}$	30 dana	1 kn/kW zatražene priključne snage, minimalno 250 kn
	Vrijeme rješavanja zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti $T_{12,i}$	15 dana	250 kn
	Vrijeme priključenja u slučaju priključenja građevine na mrežu jednostavnim priključkom, $T_{13,i}$	30 dana	2,5%o naknade za priključenje za zatraženu priključnu snagu, po danu, kumulativno maksimalno do 10% visine naknade za priključenje
	Vrijeme izdavanja preliminarnog mišljenja o mogućnosti priključenja u promatranoj godini, $T_{14,i}$	30 dana	1 kn/kW zatražene priključne snage, minimalno 250 kn
	Vrijeme rješavanja zahtjeva za provjeru mogućnosti priključenja proizvodnog postrojenja na postojeću instalaciju kućanstva, $T_{15,i}$	15 radnih dana	150 kn
	Vrijeme dostave potvrde o početku korištenja mreže, odnosno promjeni statusa, $T_{16,i}$	15 radnih dana	150 kn
Briga o korisnicima mreže	Vrijeme rješavanja pisanog prigovora odnosno odgovaranja na pisani upit, $T_{21,i}$	15 dana	-
	Vrijeme obrade/rješavanja pisane žalbe, $T_{22,i}$	30 dana	-
	Vrijeme do prvog javljanja operatera u pozivnom centru, $T_{23,i}$	1 minuta	-
Tehničke usluge	Vrijeme izrade i otpreme izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije, $T_{31,i}$	30 dana	150 kn
	Vrijeme provedbe postupka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme, $T_{32,i}$	8 dana	150 kn
	Vrijeme otklanjanja neispravnosti priključka i/ili obračunskog mjernog mjesta koja za posljedicu ima prekid napajanja ili ugrožava sigurnost ljudi i imovine, $T_{33,i}$	1 radni dan	150 kn
	Vrijeme podnošenja zahtjeva opskrbljivača za ponovnu uspostavu isporuke električne energije korisniku mreže nakon prestanka razloga za privremenu obustavu isporuke električne energije, $T_{34,i}$	1 radni dan	150 kn
	Vrijeme ponovne uspostave isporuke električne energije, $T_{35,i}$	1 radni dan	150 kn
Očitavanje mjernih podataka	Vrijeme između dva uzastopna očitavanja mjernih podataka krajnjeg kupca s mjesečnim obračunskim razdobljem ili aktivnog kupca, $T_{41,i}$	1 kalendarski mjesec -6/+2 dana	-
	Vrijeme između dva uzastopna očitavanja mjernih podataka krajnjih kupaca s polugodišnjim obračunskim razdobljem, uključujući i krajnje kupce sa samoočitanjem stanja brojila, $T_{42,i}$	6 kalendarskih mjeseci -15/+5 dana	-
Promjena opskrbljivača a ili agregatora	Vrijeme provjere usklađenosti podataka kod promjene opskrbljivača ili agregatora, $T_{51,i}$	3 radna dana	-

Tablica 3. Opći standardi pouzdanosti napajanja

Skupina	Opći pokazatelj pouzdanosti napajanja	Opći standard pouzdanosti napajanja
Prijenosna mreža	ENS	700 MWh

	AIT	17 min	
Skupina	Opći pokazatelj pouzdanosti napajanja	Opći standard pouzdanosti napajanja	
		Kabelski izvod	Nadzemni izvod
Distribucijska mreža	SAIFI	3 dugotrajna prekida napajanja/korisniku	6 dugotrajnih prekida napajanja/korisniku
	SAIDI	400 min/korisniku	700 min/korisniku
	CAIDI	130 min/prekidu	120 min/prekidu

Tablica 4. Zajamčeni/zadani standardi pouzdanosti napajanja

Skupina	Pojedinačni pokazatelj pouzdanosti napajanja	Zajamčeni/zadani standard pouzdanosti napajanja		Novčana naknada
Prijenosna mreža	Trajanje pojedinačnog dugotrajnog planiranog prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na visokom naponu, $T_{p1,i}$	480 min		3.000 kn
	Trajanje pojedinačnog dugotrajnog neplaniranog prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na visokom naponu, $T_{p2,i}$	3 min		30.000 kn
	Ukupno trajanje svih pojedinačnih dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na visokom naponu u promatranoj godini, T_p	3 min/god.		-
	Ukupan broj dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na visokom naponu u promatranoj godini, N_p	1 dugotrajni prekid napajanja/god.		-
Skupina	Pojedinačni pokazatelj pouzdanosti napajanja	Zajamčeni/zadani standard pouzdanosti napajanja		Novčana naknada [kn]
		Kabelski izvod	Nadzemni izvod	
Distribucijska mreža	Trajanje pojedinačnog dugotrajnog planiranog prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na srednjem naponu, $T_{p1,i}$	360 min	600 min	1.000 kn
	Trajanje pojedinačnog dugotrajnog neplaniranog prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na srednjem naponu, $T_{p2,i}$	600 min	900 min	1.000 kn
	Trajanje pojedinačnog dugotrajnog planiranog prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na niskom naponu, $T_{p1,i}$	360 min	600 min	300 kn
	Trajanje pojedinačnog dugotrajnog neplaniranog prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na niskom naponu, $T_{p2,i}$	600 min	900 min	300 kn
	Ukupno trajanje svih pojedinačnih dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na srednjem naponu u promatranoj godini, T_p	240 min/god.	720 min/god.	Prema članku 65. ovog Pravilnika
	Ukupno trajanje svih pojedinačnih dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na niskom naponu u promatranoj godini, T_p	240 min/god.	720 min/god.	
	Ukupan broj dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na srednjem naponu u promatranoj godini, N_p	4 dugotrajna prekida napajanja/god.	9 dugotrajnih prekida napajanja/god.	-
	Ukupan broj dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja pojedinog korisnika mreže na niskom naponu u promatranoj godini, N_p	4 dugotrajna prekida napajanja/god.	9 dugotrajnih prekida napajanja/god.	-

PRILOG 2. Format za dostavu podataka o pouzdanosti napajanja operatora prijenosnog sustava i operatora distribucijskog sustava

Tablica 1. Podaci o distribucijskim područjima (DP)

Naziv polja	Opis
IDDP	jedinstvena identifikacijska oznaka distribucijskog područja
NAZDP	naziv distribucijskog područja

Tablica 2. Podaci o terenskim jedinicama (TJ)

Naziv polja	Opis
IDTJ	jedinstvena identifikacijska oznaka terenske jedinice
IDDP	jedinstvena identifikacijska oznaka distribucijskog područja
NAZTJ	naziv terenske jedinice

Tablica 3. Podaci o transformatorskim stanicama (TS)

Naziv polja	Opis
GODTS	godina podataka (npr. 2018., 2019., itd.)
IDTS	jedinstvena identifikacijska oznaka transformatorske stanice
IDTJ	jedinstvena identifikacijska oznaka terenske jedinice kojoj pripada transformatorska stanica
NAZTS	naziv transformatorske stanice
NAPONTS	naponske razine transformacije (npr. 110/10 kV, itd.)

Tablica 4. Godišnji podaci o izvodima 10(20) kV (VPPODACI)

Naziv polja	Opis
GODVP	godina podataka (npr. 2018., 2019., itd.)
IDTS	jedinstvena identifikacijska oznaka transformatorske stanice
IDVP	jedinstvena identifikacijska oznaka izvoda
NAZVP	naziv izvoda
IDTIPVP	jedinstvena identifikacijska oznaka tipa izvoda (unijeti odgovarajući broj iz Tablice 6.)
SCADA	da li je vodno polje (izvod) u SCADA sustavu u promatranj godini (TRUE/FALSE)
REZNAp	postoji li mogućnost rezervnog napajanja u promatranj godini (TRUE/FALSE)
NAPVP	naponska razina izvoda u promatranj godini (10 kV, 20 kV)
KPPU	ukupan broj korisnika mreže pogođenih dugotrajnim planiranim prekidima napajanja zbog unutarnjeg uzroka
KPPV	ukupan broj korisnika mreže pogođenih dugotrajnim planiranim prekidima napajanja zbog vanjskog uzroka
KNPU	ukupan broj korisnika mreže pogođenih dugotrajnim neplaniranim prekidima napajanja zbog unutarnjeg uzroka
KNPV	ukupan broj korisnika mreže pogođenih dugotrajnim neplaniranim prekidima napajanja zbog vanjskog uzroka
KNPFM	ukupan broj korisnika mreže pogođenih dugotrajnim neplaniranim prekidima napajanja zbog više sile
BPPU	ukupan broj dugotrajnih planiranih prekida napajanja zbog unutarnjeg uzroka
BPPV	ukupan broj dugotrajnih planiranih prekida napajanja zbog vanjskog uzroka
BNPU	ukupan broj dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja zbog unutarnjeg uzroka
BNPV	ukupan broj dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja zbog vanjskog uzroka
BNPFM	ukupan broj dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja zbog više sile
TPPU	ukupno trajanje dugotrajnih planiranih prekida napajanja svim korisnicima mreže zbog unutarnjeg uzroka
TPPV	ukupno trajanje dugotrajnih planiranih prekida napajanja svim korisnicima mreže zbog vanjskog uzroka
TNPU	ukupno trajanje dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja svim korisnicima mreže zbog unutarnjeg uzroka
TNPV	ukupno trajanje dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja svim korisnicima mreže zbog vanjskog uzroka
TNPFM	ukupno trajanje dugotrajnih neplaniranih prekida napajanja svim korisnicima mreže zbog više sile
MKPU	minuta-kupac za planirane prekide zbog unutarnjeg uzroka
MKPV	minuta-kupac za planirane prekide zbog vanjskog uzroka
MKNU	minuta-kupac za neplanirane prekide zbog unutarnjeg uzroka
MKNV	minuta-kupac za neplanirane prekide zbog vanjskog uzroka
MKNFM	minuta-kupac za neplanirane prekide zbog više sile
KIZV	broj kupaca na izvodu

Tablica 5. Godišnji podaci o pojedinačnim prekidima napajanja operatora prijenosnog sustava (PREKHOPS)

Naziv polja	Opis
IDPREK	jedinstvena identifikacijska oznaka dugotrajnog prekida napajanja
IDPREKTIP	jedinstvena identifikacijska oznaka tipa dugotrajnog prekida napajanja (Tablica 7.)
POCETAK	početak dugotrajnog prekida napajanja u formatu „dd.mm.yy hh:mm“
KRAJ	kraj dugotrajnog prekida napajanja u formatu „dd.mm.yy hh:mm“
IDTS	jedinstvena identifikacijska oznaka TS u kojoj je došlo do dugotrajnog prekida napajanja
JEDINICA	jedinica mreže koja je ispala iz pogona
ENS	neisporučena električna energija u MWh
IDUZR1	jedinstvena identifikacijska oznaka uzroka dugotrajnog prekida napajanja (Tablica 8.)
IDUZR2	jedinstvena identifikacijska oznaka uzročnika dugotrajnog prekida napajanja (Tablica 9.)

Tablica 6. Tip izvoda (TIPVP)

IDTIPVP	Opis
K	kabelski izvod
N	nadzemni izvod

Tablica 7. Tip dugotrajnog prekida napajanja (PREKTIP)

IDPREKTIP	Opis
P	planirani dugotrajni prekid napajanja
N	neplanirani dugotrajni prekid napajanja

Tablica 8. Uzrok dugotrajnog prekida napajanja (UZR1)

IDUZR1	Opis
1	unutarnji uzrok
2	vanjski uzrok
3	viša sila ili iznimni događaj

Tablica 9. Uzročnik dugotrajnog prekida napajanja (UZR2)

IDUZR2	Opis
1	operator prijenosnog sustava
2	operator distribucijskog sustava
3	treća strana
4	posolica
5	građevinski radovi
6	postrojenja korisnika mreže
7	ptice
8	ostale životinje
9	vandalizam
10	snijeg s dodatnim teretom
11	ledena kiša
12	atmosferska izbijanja
13	oluja
14	vjetar
15	požar
16	odron
17	poplava
18	potres
19	ratno stanje
20	terorizam
99	Ostalo

Prilog 3. Dopuštene kombinacije za označavanje dugotrajnih prekida napajanja

Tablica 1. Dopuštene kombinacije tipa, uzroka i uzročnika dugotrajnih prekida napajanja

Tip dugotrajnog prekida napajanja	Uzrok dugotrajnog prekida napajanja	Uzročnik dugotrajnog prekida napajanja
dugotrajni planirani prekid napajanja	unutarnji uzrok	
	vanjski uzrok	drugi operator sustava treća strana
dugotrajni neplanirani prekid napajanja	unutarnji uzrok	
	vanjski uzrok	drugi operator sustava
		ptice
		građevinski radovi trećih osoba
		postrojenja korisnika mreže
		ostale životinje
		vandalizam
	viša sila ili iznimni događaj	ostalo
		snijeg s dodatnim teretom
		ledena kiša
		atmosfersko izbijanje
		posolica
		oluja
		vjetar
		požar
odron		
poplava		
potres		
ratno stanje		
terorizam		
ostalo		

Prilog 4. Format za dostavu podataka o prigovorima na kvalitetu usluga

Subjekt je dužan dostaviti podatke u Excel datoteci u propisanom formatu.

Subjekt je dužan ispuniti najmanje RAZINU 1 podataka o prigovorima na kvalitetu usluga, u skladu s djelatnošću.

Tablica 1. Podaci o prigovorima na kvalitetu usluga, operatori sustava

RAZINA 1		RAZINA 2	
Vrsta prigovora	Broj prigovora	Vrsta prigovora	Broj prigovora
Priključenje na mrežu		Cijena priključka	
		Kašnjenja	
		Prepreke u priključenju	
		Ostalo	
Mjerenja		Očitavanje brojila	
		Ispravnost brojila	
		Ostalo	
Kvaliteta opskrbe		Kvaliteta napona	
		Pouzdanost napajanja	
		Ostalo	
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	
		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		Pogrešan račun	
		Nejasan račun	
		Račun nije izdan ili otežan pristup do računa	
		Obračun ili naplata bez osnova	
		Utuživanje duga	

RAZINA 1		RAZINA 2	
Vrsta prigovora	Broj prigovora	Vrsta prigovora	Broj prigovora
		Druge pitanja vezana uz obračun i naplatu i utuživanje dugova	
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 ili agregatora (switching)		Kašnjenje	
		Neželjena promjena opskrbljivača ili agregatora	
		Ostalo	
Podrška korisnicima			
Ostalo			

Tablica 2. Podaci o prigovorima na kvalitetu usluga, opskrbljivači

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	
		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		Pogrešan račun	
		Nejasan račun	

RAZINA 1		RAZINA 2	
Vrsta prigovora	Broj prigovora	Vrsta prigovora	Broj prigovora
		Račun nije izdan ili otežan pristup do računa	
		Obračun ili naplata bez osnova	
		Utuzivanje duga	
		Druga pitanja vezana uz obračun i naplatu i utuzivanje dugova	
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			
Ostalo			