



Hrvatski operator prijenosnog sustava d.d.

10000 Zagreb, Kupska 4

Podatci o kvaliteti opskrbe električnom energijom za 2025. godinu

ožujak 2026. godine

SADRŽAJ

1. Uvod.....	1
1.1. Obveze HOPS-a prema Pravilniku o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom	1
2. Kvaliteta usluga.....	2
2.1. Priključenje na prienosnu mrežu	2
2.2. Prigovori na kvalitetu usluga	4
3. Pouzdanost napajanja	4
3.1. Podatci o prekidima napajanja	4
3.2. Zahtjevi za isplatu novčanih naknada – pouzdanost napajanja	4
3.3. Prigovori na pouzdanost napajanja.....	5
4. Kvaliteta napona	5
5. Zaključna razmatranja.....	5
6. Popis poveznica.....	6
7. Popis priloga.....	7

1. Uvod

Hrvatski operator prijenosnog sustava d.d. (u daljnjem tekstu: HOPS) je odgovoran za pouzdanost i raspoloživost sustava opskrbe električnom energijom te ispravnu koordinaciju sustava proizvodnje, prijenosa i distribucije uz odgovornost za vođenje elektroenergetskog sustava na način kojim se postiže sigurnost isporuke električne energije (članak 86. Zakona o tržištu električne energije) [1].

1.1. Obveze HOPS-a prema Pravilniku o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom

Hrvatski elektroenergetski sustav (u daljnjem tekstu: EES) čine proizvodni objekti i postrojenja, prijenosna i distribucijska mreža i potrošači električne energije na području Republike Hrvatske. Radi sigurne i kvalitetne opskrbe kupaca električnom energijom i razmjene električne energije, hrvatski EES povezan je s EES-ima susjednih država i ostalim sustavima članica ENTSO-E koji zajedno tvore sinkronu mrežu kontinentalne Europe. Kupci u Hrvatskoj opskrbljuju se električnom energijom iz elektrana na području Hrvatske te nabavom električne energije iz inozemstva. Svojom veličinom hrvatski EES spada u manje sustave u Europi.

Hrvatska energetska regulatorna agencija (u daljnjem tekstu: HERA) donijela je Pravilnik o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom („Narodne novine“, br. 84/2022; u daljnjem tekstu Pravilnik) [2].

Pravilnikom su određeni standardi u područjima kvalitete usluga, pouzdanosti napajanja i kvalitete napona, te je definiran:

- način mjerenja, prikupljanja i objavljivanja pokazatelja kvalitete opskrbe električnom energijom
- viša sila i iznimni događaji u pogledu kvalitete opskrbe električnom energijom,
- način regulacije kvalitete opskrbe električnom energijom u ovisnosti o odabranoj metodi regulacije tarifa
- minimalni, opći i zajamčeni standardi kvalitete opskrbe električnom energijom
- novčana naknada na temelju zajamčenih standarda kvalitete opskrbe električnom energijom
- sadržaj podataka o kvaliteti opskrbe električnom energijom operatora prijenosnog sustava način, dinamika i opseg dostavljanja podataka HERA-i o kvaliteti opskrbe električnom energijom.

Pravilnikom je propisana obveza operatoru prijenosnog sustava vođenje elektroničke evidencije u koju se upisuju i pohranjuju svi podaci i dokumenti o kvaliteti usluga, pouzdanosti napajanja i kvaliteti napona potrebni za izračun i provjeru pokazatelja kvalitete. Operator prijenosnog sustava je obavezan dostavljati podatke o kvaliteti usluga i prigovorima na kvalitetu opskrbe električnom energijom HERA-i. Pokazatelji kvalitete računaju se na temelju podataka iz elektroničke evidencije.

Temeljem članka 66. Pravilnika HOPS je dužan jednom godišnje, do 30. travnja tekuće kalendarske godine, na svojim internetskim stranicama objaviti podatke o kvaliteti opskrbe električnom energijom za prethodnu kalendarsku godinu. Opseg podataka je utvrđen člankom 67. Pravilnika.

2. Kvaliteta usluga

2.1. Priklučenje na prijenosnu mrežu

Postupak priključenja korisnika na prijenosnu mrežu te pripadajući obrasci za priključenje javno su objavljeni na internetskim stranicama HOPS-a, od kojih posebice izdvajamo:

- Obrazac 1: HOPS – EMP1 Zahtjev za dostavom podataka o stanju prijenosne mreže za izradu elaborata mogućnosti priključenja na prijenosnu mrežu [3],
- Obrazac 2: HOPS – EMP2 Zahtjev za izdavanjem preliminarnog mišljenja operatora sustava [4],
- Obrazac 3: HOPS – EOTRP1 Zahtjev za dostavom podataka o stanju prijenosne mreže za izradu elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja (EOTRP) na prijenosnu mrežu [5],
- Obrazac 4: HOPS – EOTRP2 Zahtjev za izdavanjem odluke o prihvatljivosti EOTRP-a [6],
- Obrazac 5: HOPS – EES Zahtjev za izdavanjem elektroenergetske suglasnosti (EES) [7].

Na internetskim stranicama HOPS-a, kategorija - Kvaliteta opskrbe električnom energijom sadrži obrazac:

- HOPS-KO1 Zahtjev za isplatu novčane naknade (priključenje krajnjeg kupca na prijenosnu mrežu) [8].

Svi zaprimljeni zahtjevi čuvaju se u elektroničkom obliku, te je moguća naknadna provjera svih podataka vezano za kvalitetu usluga sukladno Pravilniku.

Tijekom 2025. godine riješena su 47 zahtjeva za izdavanje odluke o prihvatljivosti EOTRP-a.

Tablica 1. Opći pokazatelj p₁₁

Broj svih riješenih zahtjeva za izdavanje odluka o prihvatljivosti EOTRP-ova	Broj pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje odluka o prihvatljivosti EOTRP-ova	Opći pokazatelj kvalitete usluge [%]
47	47	100

Također, u 2025. godini za proizvodna postrojenja i spremnike energije zaprimljeno je 20 urednih zahtjeva za izradu EOTRP-a čija realizacija, odnosno donošenje odluke o prihvatljivosti, se očekuje u 2026. godini.

Tablica 2. Opći pokazatelj p₁₂

Broj svih riješenih EES-ova	Broj pravovremeno otpremljenih EES-ova	Opći pokazatelj kvalitete usluge [%]
26	26	100

Tijekom 2025. godine zaprimljeno je 26 zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti (EES).

Tijekom 2025. godine nije zaprimljen niti jedan zahtjev za isplatom novčane naknade sukladno članku. 74. Pravilnika.

Tablica 3. Opći pokazatelj p₁₄

Broj svih izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja	Broj pravovremeno izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja	Opći pokazatelj kvalitete usluge [%]
54	54	100

Tijekom 2025. godine pravodobno je izdano 54 preliminarna mišljenja o mogućnosti priključenja.

Tablica 4. Opći pokazatelj p₁₆

Broj svih otpremljenih potvrda o početku korištenja mreže	Broj pravovremeno otpremljenih potvrda o početku korištenja mreže	Opći pokazatelj kvalitete usluge [%]
6	6	100

Izdano je ukupno šest potvrda o početku korištenja mreže za korisnike tipa: krajnji kupac, proizvođač i skladište električne energije.

Tijekom 2025. godine pravodobno je izdano dvije potvrde o usklađenosti podataka o novom opskrbljivaču ili agregatoru.

Tablica 5. Opći pokazatelj p₅₁

Broj svih izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u postupku promjene opskrbljivača ili agregatora	Broj pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u postupku promjene opskrbljivača ili agregatora	Opći pokazatelj kvalitete usluge [%]
2	2	100

2.2. Prigovori na kvalitetu usluga

Na internetskim stranicama HOPS-a, kategorija - Kvaliteta opskrbe električnom energijom sadrži obrazac:

- HOPS-KO2 Zahtjev za isplatu novčane naknade (tehničke usluge) [9].

Tijekom 2025. godine nije bilo prigovora na kvalitetu usluga sukladno članku 57. Pravilnika. Nije zaprimljen niti jedan zahtjev za isplatom novčane naknade.

3. Pouzdanost napajanja

HOPS procjenjuje neisporučenu električnu energiju na prijenosnoj mreži sukladno Pravilniku. Prikupljanje i obrada podataka je kontinuirana na razini prijenosnih područja, odnosno mrežnih centara. Pokazatelje pouzdanosti napajanja po prijenosnim područjima i za HOPS u cjelini prikazuje Tablica 6.

Tablica 6. Pokazatelji pouzdanosti napajanja za 2025. godinu

Prijenosno područje	Ukupni godišnji prijenos [GWh]	ENS [MWh]	AIT [min]
PrP Zagreb	11.422,50	1,00	0,05
PrP Split	7.149,35	140,31	10,32
PrP Rijeka	7.208,91	95,27	6,95
PrP Osijek	5.242,27	29,77	2,98
HOPS	24.426,50	266,35	5,73

3.1. Podatci o prekidima napajanja

Podatci o svim prekidima napajanja u promatranoj godini na razini prijenosnih područja, prema tipu dugotrajnih prekida napajanja (planirani/neplanirani) te uzroku i uzročniku su prikazani u Prilogu 3.

3.2. Zahtjevi za isplatu novčanih naknada – pouzdanost napajanja

Na internetskim stranicama HOPS-a, kategorija - Kvaliteta opskrbe električnom energijom sadrži obrazac:

- HOPS-KO3 Zahtjev za isplatu novčane naknade (pouzdanost napajanja) [10].

Tijekom 2025. godine nije zaprimljen zahtjev za isplatu novčanih naknada sukladno Pravilniku.

3.3. Prigovori na pouzdanost napajanja

Tijekom 2025. godine nije zaprimljen niti jedan prigovor na kvalitetu pouzdanosti napajanja sukladno Pravilniku.

4. Kvaliteta napona

Na internetskim stranicama HOPS-a nalazi se obrazac zahtjeva za dostavu izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja/predaje električne energije:

- HOPS-KO4 Zahtjev za dostavu izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije [11].

Tijekom 2025. godine bio je jedan zahtjev za provjerom kvalitete napona korisnika mreže. Nakon provedenih mjerenja sukladno EN 50160 nije utvrđena narušenost kvalitete napona na priključku.

Tablica 7. Udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini, p_{31}

Broj svih riješenih zahtjeva za utvrđivanjem kvalitete napona	Broj pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona	Opći pokazatelj kvalitete usluge [%]
1	1	100

5. Zaključna razmatranja

HOPS u potpunosti zadovoljava opće standarde kvalitete usluga i opće standarde pouzdanosti napajanja za 2025. godinu. Uređaj za mjerenje kvalitete električne energije sukladno normi HR EN 50160 nije ugrađen u 12 priključaka korisnika mreže, uređaji će se ugraditi prilikom rekonstrukcija obračunskih mjernih mjesta. Tijekom 2025. godine dostavljen je jedan prigovor na kvalitetu napona. Prema izvješćima mjerenja kvalitete, sukladno normi EN 50160, prigovori su neutemeljeni. Planovima razvoja prijenosne mreže, redovitim održavanjem postrojenja i prijenosnih vodova, uvođenjem automatike u procese prikupljanja i obrade podataka, uvođenjem novih tehnoloških rješenja prilikom izgradnje novih i rekonstrukcijom/revitalizacijom postojećih elektroenergetskih objekata uz prihvatljive troškove ispunjeni su svi zadani standardi kvalitete opskrbe.

6. Popis poveznica

- [1] Zakon o tržištu električne energije, Narodne Novine br. 111/21, 83/23, 17/25
<https://www.zakon.hr/z/377/Zakon>
- [2] Pravilnik o uvjetima kvalitete opskrbe električnom energijom, Narodne Novine br. 84/2022 https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_07_84_1280.html
- [3] Obrazac 1: HOPS – EMP1 Zahtjev za dostavom podataka o stanju prienosne mreže za izradu elaborata mogućnosti priključenja, dostupno na poveznici <https://www.hops.hr/pravila-o-prikljucenju-2023>
- [4] Obrazac 2: HOPS – EMP2 Zahtjev za izdavanjem preliminarnog mišljenja operatora sustava, dostupno na poveznici <https://www.hops.hr/pravila-o-prikljucenju-2023>
- [5] Obrazac 3: HOPS – EOTRP1 Zahtjev za dostavom podataka o stanju prienosne mreže za izradu elaborata optimalnog tehničkog rješenja priključenja (EOTRP) na prienosnu mrežu, dostupno na poveznici <https://www.hops.hr/pravila-o-prikljucenju-2023>
- [6] Obrazac 4: HOPS – EOTRP2 Zahtjev za izdavanjem odluke o prihvatljivosti EOTRP-a, dostupno na poveznici <https://www.hops.hr/pravila-o-prikljucenju-2023>
- [7] Obrazac 5: HOPS – EES Zahtjev za izdavanjem elektroenergetske suglasnosti (EES), dostupno na poveznici <https://www.hops.hr/pravila-o-prikljucenju-2023>
- [8] HOPS-KO1 Zahtjev za isplatu novčane naknade (tehničke usluge), dostupno na poveznici <http://www.hops.hr/kvaliteta-opskrbe-elektricnom-energijom>
- [9] HOPS-KO2 Zahtjev za isplatu novčane naknade (tehničke usluge), dostupno na poveznici <http://www.hops.hr/kvaliteta-opskrbe-elektricnom-energijom>
- [10] HOPS-KO3 Zahtjev za isplatu novčane naknade (pouzdanost napajanja), dostupno na poveznici <http://www.hops.hr/kvaliteta-opskrbe-elektricnom-energijom>
- [11] HOPS-KO4 Zahtjev za dostavu izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije, dostupno na poveznici <http://www.hops.hr/kvaliteta-opskrbe-elektricnom-energijom>

7. Popis priloga

- Prilog 1** **Tablica P1. Opći standardi kvalitete usluga**
- Prilog 2** **Tablica P2. Opći standardi pouzdanosti napajanja**
- Prilog 3** **Tablica P3. Podatci o prekidima napajanja na razini prijenosnih područja**
- Prilog 4** **Tablica P4. Podaci o prigovorima na kvalitetu opskrbe, operatori sustava standardi pouzdanosti napajanja**

Prilog 1.

Tablica P1. Opći standardi kvalitete usluga

Skupina	Opći pokazatelj kvalitete usluga	Opći standard kvalitete usluga
Priklučenje na mrežu	Udio pravovremeno riješenih odluka o prihvatljivosti EOTRP-a u promatranoj godini, p_{11}	100%
	Udio pravovremeno riješenih zahtjeva za izdavanje elektroenergetske suglasnosti u promatranoj godini, p_{12}	100%
	Udio pravovremeno izdanih preliminarnih mišljenja o mogućnosti priključenja u promatranoj godini, p_{14}	100%
	Udio pravovremenih dostava potvrda o početku korištenja mreže, odnosno promjeni statusa u promatranoj godini, p_{16}	100%
Briga o korisnicima mreže	Udio pravovremeno riješenih pisanih prigovora i pravovremenih odgovora na pisane upite u promatranoj godini, p_{21}	%
	Udio pravovremeno obrađenih/riješenih pisanih žalbi u promatranoj godini, p_{22}	%
Tehničke usluge	Udio pravovremeno otpremljenih izvješća o kvaliteti napona na mjestu preuzimanja i/ili predaje električne energije u promatranoj godini, p_{31}	100 %
	Udio pravovremeno provedenih postupaka provjere brojila i pripadajuće mjerne opreme u promatranoj godini, p_{32}	%
	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}	%
	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}	%
	Udio pravovremenih ponovnih uspostava isporuke električne energije u promatranoj godini, p_{35}	%
Promjena opskrbljivača	Udio pravovremeno izdanih potvrda o usklađenosti podataka novom opskrbljivaču ili agregatoru u postupku promjene opskrbljivača ili agregatora, p_{51}	100%

Prilog 2.**Tablica P2. Opći standardi pouzdanosti napajanja**

Skupina	Opći pokazatelj pouzdanosti napajanja	Opći standard pouzdanosti napajanja
Prijenosna mreža	ENS	266,35 MWh < 700 MWh
	AIT	5,73 min < 17 min

Tablica P3. Podatci o prekidima napajanja na razini prijenosnih područja

Prijenosno područje Zagreb

Rb.	Tip prekida	Trajanje [min]	Neis. energija	Uzrok	Uzročnik	Ukupni broj
Planirani prekidi						
1.	Planirani prekidi >480 min zbog unutarnjeg uzroka					
	Ukupno planirani prekidi >480 min zbog unutarnjeg uzroka	0	0,00			0
2.	Planirani prekidi ≤480 min zbog unutarnjeg uzroka ili >3 min zbog vanjskog uzroka					
	Ukupno planirani prekidi ≤480 min zbog unutarnjeg uzroka ili >3 min zbog vanjskog uzroka	0	0,00			0
	Sveukupno planirani prekidi zbog unutarnjeg i vanjskog uzroka	0	0,00			0
Neplanirani prekidi						
3.	Neplanirani prekidi zbog unutarnjeg uzroka					
	Ukupno neplanirani prekidi zbog unutarnjeg uzroka	0	0,00			0
4.	Neplanirani prekidi zbog vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja					
4.1.	Neplanirani	6	1	Viša sila	Ostalo	1
	Ukupno neplanirani prekidi zbog vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja	6	1,00			1
	Sveukupno neplanirani prekidi zbog unutarnjeg i vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja	6	1,00			1
	Svi planirani i neplanirani prekidi	6	1,00			1

Prijenosno područje Split

Rb.	Tip prekida	Trajanje [min]	Neis. energija	Uzrok	Uzročnik	Ukupni broj
Planirani prekidi						
1.	Planirani prekidi >480 min zbog unutarnjeg uzroka					
	Ukupno planirani prekidi >480 min zbog unutarnjeg uzroka	0	0,00			0
2.	Planirani prekidi ≤480 min zbog unutarnjeg uzroka ili >3 min zbog vanjskog uzroka					
2.1.	Planirani	466	48,3	Viša sila	Posolica	3
	Ukupno planirani prekidi ≤480 min zbog unutarnjeg uzroka ili >3 min zbog vanjskog uzroka	466	48,30			3
	Sveukupno planirani prekidi zbog unutarnjeg i vanjskog uzroka	466	48,30			3
Neplanirani prekidi						
3.	Neplanirani prekidi zbog unutarnjeg uzroka					
3.1.	Neplanirani	65	26,16	Unutarnji	Greške	4
	Ukupno neplanirani prekidi zbog unutarnjeg uzroka	65	26,16			4
4.	Neplanirani prekidi zbog vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja					
4.1.	Neplanirani	65	4,9	Vanjski	Drugi operator sustava	5
4.3.	Neplanirani	570	44,8	Viša sila	Posolica	5
4.4.	Neplanirani	58	10	Viša sila	Atmosfersko izbijanje	1
4.5.	Neplanirani	183	6,1	Viša sila	Požar	1
	Ukupno neplanirani prekidi zbog vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja	876	65,80			12
	Sveukupno neplanirani prekidi zbog unutarnjeg i vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja	941	91,96			16
	Svi planirani i neplanirani prekidi	1407	140,26			19

Prijenosno područje Rijeka

Rb.	Tip prekida	Trajanje [min]	Neis. energija	Uzrok	Uzročnik	Ukupni broj
Planirani prekidi						
1. Planirani prekidi >480 min zbog unutarnjeg uzroka						
	Ukupno planirani prekidi >480 min zbog unutarnjeg uzroka	0	0,00			0
2. Planirani prekidi ≤480 min zbog unutarnjeg uzroka ili >3 min zbog vanjskog uzroka						
2.1.	Planirani	96	9,7	Viša sila	Posolica	1
2.2.	Planirani	550	46,22	Vanjski	Drugi operator sustava	3
	Ukupno planirani prekidi ≤480 min zbog unutarnjeg uzroka ili >3 min zbog vanjskog uzroka	646	55,92			4
	Sveukupno planirani prekidi zbog unutarnjeg i vanjskog uzroka	646	55,92			4
Neplanirani prekidi						
3. Neplanirani prekidi zbog unutarnjeg uzroka						
3.1.	Neplanirani	207	19,47	Unutarnji	Greške	4
	Ukupno neplanirani prekidi zbog unutarnjeg uzroka	207	19,47			4
4. Neplanirani prekidi zbog vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja						
4.1.	Neplanirani	27	1,59	Vanjski	Drugi operator sustava	4
4.2.	Neplanirani	87	11	Vanjski	Građevinski radovi trećih osoba	1
4.2.	Neplanirani	70	5,83	Unutarnji	Greške	1
4.2.	Neplanirani	3	0,26	Viša sila	Posolica	1
4.2.	Neplanirani	7	1,2	Vanjski	Ostalo	1
	Ukupno neplanirani prekidi zbog vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja	194	19,88			8
	Sveukupno neplanirani prekidi zbog unutarnjeg i vanjskog uzroka te više sile/iznimnog događaja	401	39,35			12
	Svi planirani i neplanirani prekidi	1047	95,27			16

Prijenosno područje Osijek

Rb.	Tip prekida	Trajanje [min]	Neis. energija	Uzrok	Uzročnik	Ukupni broj
Planirani prekidi						
1. Planirani prekidi >480 min zbog unutarnjeg uzroka						
	Ukupno planirani prekidi >480 min zbog unutarnjeg uzroka	0	0,00			0
2. Planirani prekidi ≤480 min zbog unutarnjeg uzroka ili >3 min zbog vanjskog uzroka						
	Ukupno planirani prekidi ≤480 min zbog unutarnjeg uzroka ili >3 min zbog vanjskog uzroka	0	0,00			0
	Sveukupno planirani prekidi zbog unutarnjeg i vanjskog uzroka	0	0,00			0
Neplanirani prekidi						
3. Neplanirani prekidi zbog unutarnjeg uzroka						
	Ukupno neplanirani prekidi zbog unutarnjeg uzroka	0	0			0
4. Neplanirani prekidi zbog vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja						
4.1.	Neplanirani	3	0,75	Vanjski	Drugi operator sustava	1
4.2.	Neplanirani	223	29,02	Viša sila	Ostalo	5
	Ukupno neplanirani prekidi zbog vanjskog uzroka te zbog više sile/iznimnog događaja	226	29,77			6
	Sveukupno neplanirani prekidi zbog unutarnjeg i vanjskog uzroka te više sile/iznimnog događaja	226	29,77			6
	Svi planirani i neplanirani prekidi	226	29,77			6

Prilog 4.

Tablica P4. Podaci o prigovorima na kvalitetu opskrbe

RAZINA 1		RAZINA 2	
Vrsta prigovora	Broj prigovora	Vrsta prigovora	Broj prigovora
Priključenje na mrežu	59	Cijena priključka	
		Kašnjenja	
		Prepreke u priključenju	38
		Ostalo (EOTRP)	21
Mjerenja		Očitavanje brojila	
		Ispravnost brojila	
		Ostalo	
Kvaliteta napona	1	Mjerenje kvalitete prema EN 50160	1
Pouzdanost napajanja			
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 (akontacija 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	
Isključivanje 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	
		Utuzivanje duga	
Druga pitanja vezana uz obračun i naplatu i utuživanje dugova			
Tarifne stavke	3	Promjena tarifnih stavki	
		Diskriminacija u cijeni	
		Transparentnost tarifnih stavki (nejasne, složene)	
		Naplata solidarne naknade	
		Ostala pitanja vezana uz tarifne stavke	3
Naknada za pretrpljenu štetu			
Promjena opskrbljivača ili agregatora (switching)		Kašnjenje	
		Neželjena promjena opskrbljivača ili agregatora	
		Ostalo	
Podrška korisnicima			
Ostalo			