

ANEXA nr. 5. Indicatori de calitate comerciala

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
1	Numărul de cereri de racordare la rețea	toți	toate	3.221,00	3.209,00	3.856,00	3.254,00	13.540,00
2	Timpul mediu** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin studiu de soluție (zile)	toți	toate	4,69	5,05	3,98	3,32	4,29
3	Timpul mediu** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin fișă de soluție (zile)	toți	toate	17,77	17,03	16,29	16,07	16,75
4	Timpul mediu** de emiterie a certificatelor de racordare	toți	toate	4,32	3,70	3,98	2,57	3,55
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiteria unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	80,00	60,00	79,00	89,00	308,00
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	-	-	-	-	-
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	toate	2.464,00	2.626,00	2.822,00	2.823,00	10.735,00
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	clienți casnici	toate	1.700,00	2.003,00	2.213,00	2.128,00	8.044,00
9	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	toate	2.372,00	2.539,00	2.756,00	2.750,00	10.417,00
10	Timpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate	2,58	3,02	3,12	4,92	3,45
11	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	toate	53,00	53,00	26,00	29,00	161,00
12	Numărul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin Regulamentul de racordare	toți	toate	-	-	-	-	-
13	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	JT	95,46	96,57	87,95	74,31	87,07
14	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	MT	173,94	210,74	216,80	281,04	228,61
15	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
16	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emiterie ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	JT	2.417,97	2.675,14	2.465,57	2.353,99	2.464,88
17	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emiterie ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	MT	36.810,82	26.853,13	45.851,49	33.994,16	36.810,62
18	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emiterie ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	IT	-	-	-	-	-
19	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	toate	2.010,00	2.665,00	6.459,00	8.626,00	19.760,00
20	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	5,00	5,00	7,00	9,00	6,50
21	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	6,00	6,00	8,00	10,00	7,50
22	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	8,00	8,00	10,00	12,00	9,50
23	Numarul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	toate	-	2,00	4,00	2,00	8,00
24	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	JT	-	14,00	26,00	-	20,00

ANEXA nr. 5. Indicatori de calitate comerciala

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
25	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT	-	-	-	27,00	27,00
26	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
27	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	toate	104,00	84,00	89,00	125,00	402,00
28	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	JT	13,00	13,00	13,80	13,90	13 ,5
29	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	13,00	14,00	13,00	13,00	13.25
30	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	IT	11,00	14,00	12,00	14.35	12 ,83
31	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	JT	6.760,00	7.499,00	6.527,00	4.360,00	25.146,00
32	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	MT	21,00	35,00	40,00	25,00	121,00
33	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	IT	-	-	-	-	-
34	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	1.173,00	1.142,00	1.163,00	990,00	4.468,00
35	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	199,00	205,00	240,00	184,00	828,00
36	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT	25,00	54,00	55,00	61,00	195,00
37	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	JT	19,15	20,80	21,60	22,06	20,90
38	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	MT	22,80	22,60	20,80	23,50	22,40
39	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	IT	16,52	14,60	15,60	14,04	15,19
40	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	-	-	-	-	-
41	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	MT	-	-	-	-	-
42	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	IT	-	-	-	-	-
43	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	toate	207,00	306,00	303,00	241,00	1.057,00
44	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	JT	11,55	12,61	9,94	12,30	11,60

ANEXA nr. 5. Indicatori de calitate comerciala

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
45	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT	11,19	12,41	9,20	8,30	10,27
46	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	IT	4,08	3,90	3,64	3,56	3,80
47	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate	-	-	-	-	-
48	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit odată la 6 luni	toți	JT	13.505,00	15.131,00	12.010,00	14.648,00	55.294,00
49	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT	-	-	-	-	-
50	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	mari consumatori	IT	-	-	-	-	-
51	Timpul mediu** de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate	27,00	32,00	29,00	51,00	35,00
52	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 secunde	toți	toate	-	-	-	-	-
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	JT	0,70	0,70	0,72	0,72	0,71
54	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	0,55	0,58	0,92	0,73	0,70
55	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
56	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	-	-	-	-	-