

Anexa 3 – Indicatori de calitate comerciala
Anul
2013

Nr	Indicator	Tip / loc de utilizare*	Nivelul de tensiune	SC CEZ DISTRIBUTIE SA				Anual
				Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	
1	Numarul de cereri de racordare la retea	toti	toate	18,391	19,124	18,735	17,156	73,406
2	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare	toti	toate	5.84	6.89	7.42	7.00	6.79
3	Numarul de cereri de racordare nesolutionate prin emiterea unui ATR	toti	toate	0	0	0	0	0
4	Numarul de cereri de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard	toti	toate	0	0	0	0	0
5	Numarul de cereri de contracte de racordare	toti	toate	3,031	3,165	3,754	3,916	13,866
6	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	JT	2,429	2,476	2,715	3,004	10,624
7	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	JT	532	624	934	813	2,903
8	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	JT	19	21	25	17	82
9	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	MT	3	1	1	4	9
10	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	MT	4	5	20	8	37
11	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	MT	43	38	58	70	209
12	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	IT	1	0	1	0	2
13	Numarul de contracte de racordare realizate	toti	toate	2,710	3,035	3,220	3,507	12,472
14	Timpul mediu** de incheiere a contractelor de racordare	toti	toate	2.60	2.71	2.60	2.56	2.62
15	Numarul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesolutionate	toti	toate	0	0	0	0	0
16	Numarul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard	toti	toate	0	0	0	0	0
17	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	toti	toate	92	357	308	514	1,271
18	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	casnici	JT	0	0	0	0	0
19	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mici consumatori	JT	49	270	215	378	912
20	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	JT	13	28	14	17	72
21	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	casnici	MT	0	0	0	0	0
22	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mici consumatori	MT	6	24	25	56	111
23	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	MT	22	35	54	60	171
24	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	2	0	0	3	5
25	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	JT	5.00	6.00	6.00	7.00	6.00
26	Timpul mediu de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	MT	10.00	11.00	11.00	12.00	11.00
27	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	14.00	12.00	14.00	12.00	13.00
28	Numarul de reclamatii referitoare la racordare	toti	toate	8	7	8	6	29
29	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	JT	16.00			1.00	8,5
30	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	MT	14.00	5,33	15,8		11,71
31	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	mari consumatori	IT		18,66	17.00	1.00	12,22
32	Numarul de reclamatii primite referitoare la nivelul de tensiune	toti	toate	122	70	73	107	372
33	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	JT	12,61	12,54	12,09	11,78	12,25

34	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	MT	13,82	10,57	13,70	11.00	12,27
35	Timpul mediu* * de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	mari consumatori	IT	14.00	1.00	10,33		8,44
36	Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)	toti	toate	20	11	19	43	93
37	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)	toti	JT	9.00	11,8	9,21	10,34	10,08
38	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)	toti	MT	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
39	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)	mari consumatori	IT	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
40	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	JT	15,525	19,105	18,904	13,322	66,856
41	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	MT	58	69	68	62	257
42	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	mari consumatori	IT	0	3	10		13
43	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	851	804	930	759	3,344
44	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	154	99	101	98	452
45	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	9	8	5	4	26
46	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	14,83	15,07	17,08	17,69	16,16
47	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	16,65	16,02	18,88	18,21	17,44
48	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	10,11	16,25	11,8	27,25	16,35
49	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni	toti	JT	8,402	10,685	8,364	11,236	38,687
50	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar	toti	MT	0	0	0	0	0
51	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0

* Loc de consum sau de consum /producere a energiei electrice.

* * Timpul mediu reprezinta valoarea medie aritmetica.

*** Contracte noi, schimbarea solutiei de racordare, schimbarea furnizorului, etc.