

Anexa 3 – Indicatori de calitate comerciala

Anul

2014

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	20,054	15,538	18,236	19,381	73,209
2	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare	toti	toate	7	8	8	7	8
3	Numarul de cereri de racordare nesolutionate prin emiterea unui ATR	toti	toate	151	270	385	348	1,154
4	Numarul de cereri de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard	toti	toate	-	-	-	-	-
5	Numarul de cereri de contracte de racordare	toti	toate	3,079	2,767	2,952	2,678	11,476
6	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	JT	2,382	2,096	2,227	1,977	8,682
7	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	JT	590	589	346	637	2,162
8	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	JT	21	25	31	15	92
9	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	MT	5	2	1	6	14
10	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	MT	15	17	20	12	64
11	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	MT	56	33	25	31	145
12	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	IT	-	-	2	-	2
13	Numarul de contracte de racordare realizate	toti	toate	2,870	2,415	2,442	2,816	10,543
14	Timpul mediu** de incheiere a contractelor de racordare	toti	toate	1	2	2	2	1
15	Numarul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesolutionate	toti	toate	-	-	-	-	-
16	Numarul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard	toti	toate	-	-	-	-	-
17	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	toti	toate	725	532	529	1,463	3,249
18	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	casnici	JT	3	2	4	7	16
19	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mici consumatori	JT	598	374	455	1,204	2,631
20	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	JT	30	50	14	54	148
21	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	casnici	MT	-	-	-	-	-
22	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mici consumatori	MT	38	20	27	109	194
23	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	MT	56	76	28	88	248
24	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	-	10	1	1	12
25	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	JT	5	6	6	7	6
26	Timpul mediu de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	MT	10	11	11	12	11
27	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	14	12	14	12	13
28	Numarul de reclamatii referitoare la racordare	toti	toate	13	7	10	1	29
29	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	JT	22	12	16		17
30	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	MT	10		12	7	9
31	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	mari consumatori	IT			25		25
32	Numarul de reclamatii primite referitoare la nivelul de tensiune	toti	toate	122	66	89	181	458
33	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	JT	13	12	13	13	13
34	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	MT	13	11	14	14	13
35	Timpul mediu* * de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	mari consumatori	IT		10			10

36	Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)	toti	toate	26	37	56	55	174
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	11	10	12	11	11
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	10	13	12	12	11
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	13	8	13	11	11
40	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	JT	10,189	12,564	12,882	8,628	44,263
41	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	MT	37	54	41	35	167
42	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	mari consumatori	IT	-	3	1	-	4
43	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	819	841	892	652	3,204
44	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	227	394	328	282	1,231
45	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	37	54	106	79	276
46	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	21	21	21	21	21
47	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	19	14	19	20	18
48	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	17	15	13	12	14
49	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni	toti	JT	10,611	14,562	16,550	20,873	62,596
50	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar	toti	MT	-	-	-	-	-
51	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar	mari consumatori	IT	-	-	-	-	-

* 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.