

**Anexa 3 – Indicatori de calitate comerciala**
**Anul**
**2015**

| 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               | 2.373                 | 2.792  | 3.222  | 3.027  | 11.414 |
| 2  | Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare                                                                                 | toti                    | toate               | 18,01                 | 19,28  | 19,21  | 20,09  | 19,23  |
| 3  | Numarul de cereri de racordare nesolutionate prin emiterea unui ATR                                                                       | toti                    | toate               | 242                   | 196    | 59     | 80     | 577    |
| 4  | Numarul de cereri de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard                                                    | toti                    | toate               | -                     | -      | -      | -      | 0      |
| 5  | Numarul de cereri de contracte de racordare                                                                                               | toti                    | toate               | 1.893                 | 2.145  | 2.584  | 2.418  | 9.040  |
| 6  | Numarul de cereri de contracte de racordare                                                                                               | casnici                 | JT                  | 1.425                 | 1.675  | 1.956  | 1.815  | 6.871  |
| 7  | Numarul de cereri de contracte de racordare                                                                                               | mici consumatori        | JT                  | 416                   | 420    | 558    | 547    | 1.941  |
| 8  | Numarul de cereri de contracte de racordare                                                                                               | mari consumatori        | JT                  | 20                    | 18     | 29     | 25     | 92     |
| 9  | Numarul de cereri de contracte de racordare                                                                                               | casnici                 | MT                  | 1                     | 1      | 3      | 2      | 7      |
| 10 | Numarul de cereri de contracte de racordare                                                                                               | mici consumatori        | MT                  | 12                    | 10     | 7      | 10     | 39     |
| 11 | Numarul de cereri de contracte de racordare                                                                                               | mari consumatori        | MT                  | 19                    | 21     | 31     | 19     | 90     |
| 12 | Numarul de cereri de contracte de racordare                                                                                               | mari consumatori        | IT                  | -                     | -      | -      | -      | 0      |
| 13 | Numarul de contracte de racordare realizate                                                                                               | toti                    | toate               | 1947                  | 1.596  | 1.972  | 2.202  | 7.717  |
| 14 | Timpul mediu** de incheiere a contractelor de racordare                                                                                   | toti                    | toate               | 1,60                  | 1,67   | 1,69   | 1,75   | 1,68   |
| 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               | 1.404                 | 975    | 1.621  | 4.580  | 8.580  |
| 18 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***                                                                         | casnici                 | JT                  | 19                    | 88     | 520    | 360    | 987    |
| 19 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***                                                                         | mici consumatori        | JT                  | 1.176                 | 801    | 987    | 3.865  | 6.829  |
| 20 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***                                                                         | mari consumatori        | JT                  | 44                    | 17     | 19     | 35     | 115    |
| 21 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***                                                                         | casnici                 | MT                  | -                     | 1      | -      | -      | 1      |
| 22 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***                                                                         | mici consumatori        | MT                  | 74                    | 33     | 51     | 202    | 360    |
| 23 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***                                                                         | mari consumatori        | MT                  | 90                    | 35     | 43     | 116    | 284    |
| 24 | Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***                                                                         | mari consumatori        | IT                  | 1                     | -      | 1      | 2      | 4      |
| 25 | Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***                                                             | toti                    | JT                  | 6                     | 5      | 5      | 5      | 6      |
| 26 | Timpul mediu de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***                                                               | toti                    | MT                  | 9                     | 10     | 4      | 4      | 11     |
| 27 | Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***                                                             | mari consumatori        | IT                  | 14                    | 12     | 3      | 2      | 13     |
| 28 | Numarul de reclamatii referitoare la racordare                                                                                            | toti                    | toate               | 6                     | 7      | 3      |        | 16     |
| 29 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare                                                                          | toti                    | JT                  | 21                    | 19     | 26     |        | 22     |
| 30 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare                                                                          | toti                    | MT                  | 12                    |        |        |        | 12     |
| 31 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare                                                                          | mari consumatori        | IT                  |                       |        |        |        |        |
| 32 | Numarul de reclamatii primite referitoare la nivelul de tensiune                                                                          | toti                    | toate               | 166                   | 80     | 97     | 114    | 457    |
| 33 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune                                                                | toti                    | JT                  | 13                    | 14     | 14     | 13     | 13,5   |
| 34 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune                                                                | toti                    | MT                  | 13,95                 | 14,11  | 13,94  | 12,54  | 13,64  |
| 35 | Timpul mediu* * de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune                                                               | mari consumatori        | IT                  | 13,67                 | 13,00  | 15,00  | 10,8   | 13,12  |
| 36 | Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune )           | toti                    | toate               | 61                    | 47     | 43     | 57     | 208    |
| 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                  | 11,34                 | 13,5   | 11,67  | 11,95  | 12,12  |

|    |                                                                                                                                           |                  |    |        |        |        |        |        |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|--------|--------|--------|--------|--------|
| 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 | 10,14  | 11,95  | 9,73   | 13,91  | 11,43  |
| 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 | 10,33  | 8,25   | 11,88  | 13,67  | 11,03  |
| 40 | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata                                                                                         | toti             | JT | 6.836  | 8.177  | 8.564  | 7.902  | 31.479 |
| 41 | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata                                                                                         | toti             | MT | 61     | 40     | 32     | 40     | 173    |
| 42 | Numarul de consumatori deconectati pentru neplata                                                                                         | mari consumatori | IT | 0      | 0      | 1      |        | 1      |
| 43 | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                                        | toti             | JT | 1.508  | 1.295  | 1.341  | 1.218  | 5.362  |
| 44 | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                                        | toti             | MT | 460    | 452    | 423    | 341    | 1.676  |
| 45 | Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                                        | mari consumatori | IT | 71     | 104    | 237    | 196    | 608    |
| 46 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                      | toti             | JT | 16,16  | 17,74  | 16,05  | 16,28  | 16,56  |
| 47 | Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard                      | toti             | MT | 17,22  | 15,67  | 16,85  | 20,03  | 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 | 16,24  | 16,01  | 8,85   | 6,03   | 11,78  |
| 49 | Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni                                                                      | toti             | JT | 16.597 | 18.089 | 15.316 | 17.759 | 67.761 |
| 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.