

Anexa 3 – Indicatori de calitate comerciala

Anul

2009

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	9,217	9,045	10,877	12,620	41,759
2	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare	toti	toate	14.69	14.87	14.82	14.06	14.61
3	Numarul de cereri de racordare nesolutionate prin emiterea unui ATR	toti	toate	-	-	-	-	-
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	3,935	3,063	3,660	4,588	15,246
6	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	JT	3,122	2,377	2,759	3,288	11,546
7	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	JT	777	650	868	1,262	3,557
8	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	JT	6	3	7	4	20
9	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	MT	2	-	1	-	3
10	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	MT	19	13	4	9	45
11	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	MT	9	20	21	25	75
12	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	IT	-	-	-	-	-
13	Numarul de contracte de racordare realizate	toti	toate	2,721	2,474	2,753	3,228	11,176
14	Timpul mediu** de incheiere a contractelor de racordare	toti	toate	5.59	4.47	4.18	4.38	4.66
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	8	16	25	15	64
18	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	casnici	JT	-	-	-	-	-
19	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mici consumatori	JT	-	2	6	3	11
20	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	JT	-	3	4	-	7
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	-	-	1	2	3
23	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	MT	6	11	13	8	38
24	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	2	-	1	2	5
25	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	JT	-	8.00	8.00	5.00	7.00
26	Timpul mediu de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	MT	14.00	10.00	12.00	12.00	12.00
27	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	14.00	-	12.00	14.00	13.33
28	Numarul de reclamatii referitoare la racordare	toti	toate	54	62	85	63	264
29	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	JT	12.70	14.00	11.20	12.30	12.55
30	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	MT	8.60	9.10	11.00	12.50	10.30
31	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	mari consumatori	IT	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
32	Numarul de reclamatii primite referitoare la nivelul de tensiune	toti	toate	59	50	54	69	232
33	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	JT	5.90	4.18	6.00	8.35	6.11

34	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	MT	10.40	7.50	5.20	9.80	8.23
35	Timpul mediu* * de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	mari consumatori	IT	10.50	10.50	0.00	0.75	7.25
36	Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)	toti	toate	27	19	70	54	170
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	3.62	4.45	5.31	7.89	5.32
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	4.25	4.83	10.56	5.58	6.31
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	1.00	2.00	1.33	9.60	3.48
40	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	JT	8,307	8,916	8,277	6,027	31,527
41	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	MT	82	127	92	75	375
42	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
43	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	359	353	428	566	1,706
44	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	52	82	120	133	387
45	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	2	4	6	13	25
46	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	6.25	4.27	5.50	11.34	6.84
47	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	5.98	5.27	8.31	13.99	8.39
48	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	6.00	4.00	17.00	15.08	10.52
49	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni	toti	JT	19,168	26,095	10,104	10,104	65,471
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.