

Anexa 3 – Indicatori de calitate comerciala

Anul

2010

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	15,654	18,161	17,986	18,904	70,705
2	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare	toti	toate	12.14	11.50	11.73	10.56	45.93
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	2,758	3,118	3,129	3,099	12,104
6	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	JT	2,068	2,306	2,358	2,349	9,081
7	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	JT	662	790	745	728	2,925
8	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	JT	8	2	6	1	17
9	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	MT	-	-	-	-	-
10	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	MT	5	8	14	6	33
11	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	MT	15	12	6	15	48
12	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	IT	-	-	-	-	-
13	Numarul de contracte de racordare realizate	toti	toate	2,323	2,591	2,458	2,451	9,823
14	Timpul mediu** de incheiere a contractelor de racordare	toti	toate	3.22	3.57	3.37	2.70	3.22
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	50	68	64	49	231
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	19	26	42	24	111
20	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	JT	1	7	3	3	14
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	21	25	3	1	50
23	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	MT	8	10	16	16	50
24	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	1	-	-	5	6
25	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	JT	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00
26	Timpul mediu de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	MT	12.00	12.00	12.00	12.00	12.00
27	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	15.00	0.00	0.00	15.00	15.00
28	Numarul de reclamatii referitoare la racordare	toti	toate	10	12	18	26	66
29	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	JT	28.00	19.00	16.00	16.00	19.75
30	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	MT	30.00	27.00	19.00	20.00	24.00
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	70	85	105	117	377
33	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	JT	14.00	11.00	9.20	8.12	10.58

34	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	MT	13.50	12.00	11.30	8.00	11.20
35	Timpul mediu* * de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	mari consumatori	IT	11.00	10.00	8.00	7.00	9.00
36	Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)	toti	toate	10	25	20	25	80
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	12.50	14.80	15.00	20.00	15.58
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	18.00	15.50	25.00	21.00	19.88
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	14.00	12.00	10.50	11.00	11.88
40	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	JT	8,797	9,714	9,203	7,611	35,325
41	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	MT	82	131	105	87	405
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	956	844	933	914	3,647
44	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	98	155	96	98	447
45	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	2	5	4	2	13
46	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	21.00	20.00	18.00	16.00	18.75
47	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	22.00	19.00	23.00	20.00	21.00
48	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	15.00	10.00	12.00	14.00	12.75
49	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni	toti	JT	13,543	20,151	17,260	19,974	70,928
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.