

Anexa 3 – Indicatori de calitate comerciala

Anul

2011

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	10,287	10,362	12,096	15,916	48,661
2	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare	toti	toate	9.13	10.62	17.84	13.56	13.06
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	2,761	3,354	4,078	4,942	15,135
6	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	JT	2,034	2,532	2,339	3,608	10,513
7	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	JT	662	729	1,615	1,206	4,212
8	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	JT	11	18	13	15	57
9	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	MT	1	3	2	1	7
10	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	MT	19	33	51	64	167
11	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	MT	32	34	57	47	170
12	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	IT	2	5	1	1	9
13	Numarul de contracte de racordare realizate	toti	toate	2,341	2,282	2,428	2,966	10,017
14	Timpul mediu** de incheiere a contractelor de racordare	toti	toate	3.61	3.42	3.70	3.62	3.59
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	69	60	50	57	236
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	45	36	31	30	142
20	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	JT	4	5	5	4	18
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	5	7	4	6	22
23	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	MT	15	10	10	14	49
24	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	-	2	-	3	
25	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	JT	8	7.00	7.00	5.00	6.75
26	Timpul mediu de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	toti	MT	12.00	13.00	10.00	12.00	11.75
27	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	0.00	14.00	0.00	14.00	7.00
28	Numarul de reclamatii referitoare la racordare	toti	toate	15	18	16	22	71
29	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	JT	18.00	20.00	21.00	25.00	21.50
30	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	MT	22.00	28.00	25.00	29.00	26.70
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	81	49	32	63	225
33	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	JT	14.00	10.00	12.00	11.15	12.35

34	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	MT	12.50	9.00	10.00	13.00	10.60
35	Timpul mediu* * de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	mari consumatori	IT	9.00	11.50	7.00	10.50	10.90
36	Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)	toti	toate	15	18	22	30	85
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	14.50	12.20	11.00	13.00	12.30
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	16.00	15.50	18.00	17.50	16.80
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	10.20	14.60	11.00	13.00	12.50
40	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	JT	18,206	18,430	16,499	22,237	75,372
41	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	MT					
42	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	mari consumatori	IT					
43	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	1200	1130	1450	1362	5,142
44	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	190	235	120	145	690
45	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	4	8	6	5	23
46	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	22.30	18.20	26.00	27.20	23.80
47	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	16.50	18.20	22.40	21.30	19.50
48	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	11.50	12.50	13.40	14.00	13.20
49	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni	toti	JT	13,875	15,715	12,851	15,073	57,514
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.