

Anexa 3 – Indicatori de calitate comerciala

Anul

2012

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	15,762	12,453	13,985	13,559	55,759
2	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare	toti	toate	8.96	10.31	9.29	7.93	9.09
3	Numarul de cereri de racordare nesolutionate prin emiterea unui ATR	toti	toate	-	-	-	-	0.00
4	Numarul de cereri de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard	toti	toate	-	-	-	-	0.00
5	Numarul de cereri de contracte de racordare	toti	toate	2,937	3,200	3,614	3,628	13,379
6	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	JT	2,194	2,358	2,806	2,862	10,220
7	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	JT	668	767	727	683	2,845
8	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	JT	34.00	20.00	19.00	24.00	97.00
9	Numarul de cereri de contracte de racordare	casnici	MT	4	1	3	1	9.00
10	Numarul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	MT	15	19	22	16	72.00
11	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	MT	22	35	37	41	135
12	Numarul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	IT	-	-	-	1	1
13	Numarul de contracte de racordare realizate	toti	toate	2,517	2,622	3,915	2,185	11,239
14	Timpul mediu** de incheiere a contractelor de racordare	toti	toate	3.17	3.12	3.42	3.21	3.25
15	Numarul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesolutionate	toti	toate	-	-	-	-	0.00
16	Numarul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit in standard	toti	toate	-	-	-	-	0.00
17	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	toti	toate	171	105	105	80	461
18	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	casnici	JT	-	-	-	-	0
19	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mici consumatori	JT	118	30	69	28	245
20	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	JT	14.00	6.00	8.00	8.00	36.00
21	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	casnici	MT	-	-	-	-	0.00
22	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mici consumatori	MT	18	34	11	18	81.00
23	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	MT	20	32	16	24	92
24	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	1	3	1	2	7
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	10.00	11.00	11.00	12.00	11.00
27	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie***	mari consumatori	IT	14	12	14	12	13.00
28	Numarul de reclamatii referitoare la racordare	toti	toate	9	6	14	15	44.00
29	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	JT	25	22	17	23	22
30	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la racordare	toti	MT	28	17	25	24	23
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	103.00	64.00	76.00	104.00	347.00
33	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	JT	13	13	13	13	12.87

34	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	toti	MT	12	14	14	13	13.23
35	Timpul mediu* * de raspuns la reclamatii referitoare la nivelul de tensiune	mari consumatori	IT	11	8	8	9	9
36	Numarul de reclamatii primite referitoare la alti parametri de calitate a curbei de tensiune (in afara de nivelul de tensiune)	toti	toate	21	9	17	48	95
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	17	18	17	15	17
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	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
40	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	JT	19,023	26,579	23,193	21,366	90,161
41	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	toti	MT	149	167	146	202	664
42	Numarul de consumatori deconectati pentru neplata	mari consumatori	IT	17	-	2	-	19
43	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	595	670	708	643	2,616
44	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	123.00	141.00	175.00	131.00	570.00
45	Numarul de reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	7	9	8	4	28.00
46	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	JT	19	20	21	20	20.03
47	Timpul mediu** de raspuns la reclamatii scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard	toti	MT	19	16	16	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	13	6	10	17	11
49	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni	toti	JT	9,990	11,482	7,956	10,984	40,412
50	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar	toti	MT	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
51	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar	mari consumatori	IT	-	-	-	-	0.00

* 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.