

**Anexa 3 – Indicatori de calitate comercială**

Nr	Indicator	Tip / loc de utilizare*	Nivelul de tensiune	2015
1	Numărul de cereri de racordare la rețea	toți	toate	48.802
2	Timpu mediu** de emitee a avizelor tehnice de racordare	toți	toate	20
3	Numarul de cereri de racordare nesoluționate prin emiteea unui ATR	toți	toate	553
4	Numarul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în standard	toți	toate	5.671
5	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	toate	12.113
6	Numărul de cereri de contracte de racordare	casnici	JT	8.248
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	JT	3.607
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	JT	108
9	Numărul de cereri de contracte de racordare	casnici	MT	1
10	Numărul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	MT	38
11	Numărul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	MT	106
12	Numărul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	IT	5
13	Numărul de contracte de racordare realizate	toți	toate	12.113
14	Timpu mediu** de încheiere a contractelor de racordare	toți	toate	4
15	Numarul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesoluționate	toți	toate	0
16	Numarul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în standard	toți	toate	0
17	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	toate	1.778
18	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	casnici	JT	239
19	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mici consumatori	JT	722
20	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mari consumatori	JT	559
21	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	casnici	MT	0
22	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mici consumatori	MT	104
23	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mari consumatori	MT	145
24	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mari consumatori	IT	9
25	Timpu mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție***	toți	JT	14
26	Timpu mediu de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție***	toți	MT	14
27	Timpu mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție***	mari consumatori	IT	13
28	Numarul de reclamații referitoare la racordare	toți	toate	15
29	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare	toți	JT	18
30	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare	toți	MT	n/a
31	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare	mari consumatori	IT	n/a
32	Numărul de reclamații primite referitoare la nivelul de tensiune	toți	toate	145
33	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la nivelul de tensiune	toți	JT	11,16
34	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la nivelul de tensiune	toți	MT	12,72
35	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la nivelul de tensiune	mari consumatori	IT	12
36	Numărul de reclamații primite referitoare la alți parametri de calitate a curbei de tensiune (în afară de nivelul de tensiune)	toți	toate	0
37	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la alți parametri de calitate a curbei de tensiune (în afară de nivelul de tensiune)	toți	JT	n/a
38	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la alți parametri de calitate a curbei de tensiune (în afară de nivelul de tensiune)	toți	MT	n/a
39	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la alți parametri de calitate a curbei de tensiune (în afară de nivelul de tensiune)	mari consumatori	IT	n/a
40	Numărul de consumatori deconectați pentru neplată	toți	JT	16696
41	Numărul de consumatori deconectați pentru neplată	toți	MT	70
42	Numărul de consumatori deconectați pentru neplată	mari consumatori	IT	0
43	Numarul de reclamații scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	848
44	Numarul de reclamații scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	45
45	Numarul de reclamații scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	16
46	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	14
47	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	10,31
48	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	10,06
49	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni	toți	JT	832
50	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar	toți	MT	7
51	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar	mari consumatori	IT	0

\* Loc de consum sau de consum /producere a energiei electrice.

\*\* Timpu mediu reprezintă valoarea medie aritmetică.

\*\*\* Contracte noi, schimbarea soluției de racordare, schimbarea furnizorului, etc.