

**SDEE Transilvania SA Anexa 5-Calitate comerciala**

<b>Nr</b>	<b>Indicator</b>	<b>Tip utilizator *</b>	<b>Nivelul de tensiune</b>	<b>Trim 1</b>	<b>Trim 2</b>	<b>Trim 3</b>	<b>Trim 4</b>	<b>Anual</b>
<b>1</b>	Numărul de cereri de racordare la rețea	toți	toate	13,756	19,185	21,961	15,968	70,870
<b>2</b>	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare pentru cazul in care solutia de racordare a	toți	toate	7,77	2,58	11,67	11,19	8,52
<b>3</b>	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare pentru cazul in care solutia de racordare a	toți	toate	10,19	13,36	14,02	15,73	13,33
<b>4</b>	Timpul mediu **de emitere a certificatelor de racordare	toți	toate	4,42	4,26	3,17	3,30	3,79
<b>5</b>	Numarul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate	484	349	375	325	1,533
<b>6</b>	Numarul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate	11	8	35	83	137
<b>7</b>	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	JT	2,781	3,214	3,220	4,298	13,513
<b>8</b>	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	MT	43	64	38	35	180
<b>9</b>	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	IT	0	2	2	0	4
<b>10</b>	Numărul de cereri de contracte de racordare	Clienți casnici	toate	1,807	2,306	2,217	2,695	9,025
<b>11</b>	Numărul de contracte de racordare incheiate	toti	JT	2,781	3,227	3,221	4,298	13,527
<b>12</b>	Numărul de contracte de racordare incheiate	toti	MT	43	51	37	35	166
<b>13</b>	Numărul de contracte de racordare incheiate	toti	IT	0	2	2	0	4

14	Timpul mediu **de incheiere a contractelor de racordare( zile)	toti	toate	3,83	3,83	3,69	4,17	3,88
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesolutionate	toti	JT	0	0	1	0	1
16	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesolutionate	toti	MT	0	0	1	0	1
17	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesolutionate	toti	IT	0	0	0	0	0
18	Numărul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a raspuns in termenul stabilit prin regulamentul de	toti	toate	0	0	0	0	0
19	Durata medie **a procesului de racordare de la depunerea documentatiei complete, fara studiu de	toti	JT	47,07	38,77	37,92	43,64	41,85
20	Durata medie **a procesului de racordare de la depunerea documentatiei complete, fara studiu de	toti	MT	59,05	69,50	41,54	62,27	53,09
21	Durata medie **a procesului de racordare de la depunerea documentatiei complete, fara studiu de	toți	IT	-	-	-	-	-
22	Costul mediu **total pentru racordare ( tarif pentru emitere ATR+cost studiu de solutie +tarif de	toți	JT	3.158,70	3.004,00	2.349,92	1.896,68	2.602,33
23	Costul mediu **total pentru racordare ( tarif pentru emitere ATR+cost studiu de solutie +tarif de	toti	MT	44.709,55	35.140,69	80.703,29	54.352,99	57.172,35
24	Costul mediu **total pentru racordare ( tarif pentru emitere ATR+cost studiu de solutie +tarif de	toți	IT	-	-	-	-	-
25	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	JT	3,774	4,818	7,474	5,537	21,603
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	MT	176	97	153	167	593
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	IT	4	2	-	4	10
28	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie*** ( zile)	toti	JT	11	12	12	13	12
29	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie*** ( zile)	toti	MT	8	7	10	9	9

30	Timpul mediu** de incheiere a contractelor pentru serviciul de distributie*** ( zile)	toti	IT	5	4	-	5	5
31	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul de distributie ***la care nu s-a raspuns in termenul stabilit	toti	toate	0	5	21	0	26
32	Numarul de reclamatii referitoare la racordare/contestatii ATR	toti	JT	7	4	1	6	18
33	Numarul de reclamatii referitoare la racordare/contestatii ATR	toti	MT	0	0	0	1	1
34	Numarul de reclamatii referitoare la racordare/contestatii ATR	toti	IT	0	0	0	0	0
35	Timpul mediu **de raspuns la reclamatii referitoare la racordare /contestatii ATR(zile)	toti	JT	16,5	11	12	10,5	11
36	Timpul mediu **de raspuns la reclamatii referitoare la racordare /contestatii ATR(zile)	toti	MT	-	-	-	20	5
37	Timpul mediu **de raspuns la reclamatii referitoare la racordare /contestatii ATR(zile)	toti	IT	-	-	-	-	-
38	Numarul de reclamatii referitoare la racordare /contestatii ATR la care nu s-a raspuns in termenul	toti	toate	-	-	-	-	-
39	Numarul de reclamatii primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toti	JT	47	29	22	29	127
40	Numarul de reclamatii primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toti	MT	1	-	-	-	1
41	Numarul de reclamatii primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toti	IT	-	1	-	-	1
42	Timpul mediu **de raspuns la reclamatii referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toti	JT	11	12	13	13	12
43	Timpul mediu **de raspuns la reclamatii referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toti	MT	8	-	-	-	8
44	Timpul mediu **de raspuns la reclamatii referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toti	IT	-	15	-	-	15
45	Numarul de reclamatii referitoare la calitatea curbei de tensiune la care nu s-a raspuns in termenul prevazut	toti	toate	-	-	-	-	-

46	Numarul de reclamatii referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toti	JT	1	2	7	3	13
47	Numarul de reclamatii referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toti	MT	0	0	0	0	0
48	Numarul de reclamatii referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toti	IT	0	0	0	0	0
49	Numarul de utilizatori deconectati pentru neplata	toti	JT	3,723	4,086	4,385	2,839	15,033
50	Numarul de utilizatori deconectati pentru neplata	toți	MT	8	13	11	7	39
51	Numarul de utilizatori deconectati pentru neplata	toti	IT	1	0	0	0	1
52	Timpul mediu **de reconectare a locului de consum din momentul anuntarii OD de catre utilizator/furnizor	toți	JT	1,32	1,52	1,52	1,66	1,51
53	Timpul mediu **de reconectare a locului de consum din momentul anuntarii OD de catre utilizator/furnizor	toti	MT	0,55	0,45	0,21	0,42	0,40
54	Timpul mediu **de reconectare a locului de consum din momentul anuntarii OD de catre utilizator/furnizor	toti	IT	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
55	Numarul de cereri/sesizari/reclamatii sau solicitari scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit	toti	JT	195	252	255	145	847
56	Numarul de cereri/sesizari/reclamatii sau solicitari scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit	toti	MT	7	1	2	3	13
57	Numarul de cereri/sesizari/reclamatii sau solicitari scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit	toti	IT	-	-	-	-	-
58	Timpul mediu **de raspuns la cererile/sesizarile/reclamatii sau solicitarile scrise pe	toți	JT	11	12	13	13	12
59	Timpul mediu **de raspuns la cererile/sesizarile/reclamatii sau solicitarile scrise pe	toți	MT	9	8	9	7	9
60	Timpul mediu **de raspuns la cererile/sesizarile/reclamatii sau solicitarile scrise pe	toți	IT	-	-	-	-	-
61	Numarul reclamatiiilor scrise pe alte teme decat cele la care se refera explicit prezentul standard care nu s-au	toti	toate	0	0	0	1	1

62	Numarul de reclamatii referitoare la datele masurate	toți	JT	68	65	42	26	201
63	Numarul de reclamatii referitoare la datele masurate	toți	MT	-	-	-	-	-
64	Numarul de reclamatii referitoare la datele masurate	toti	IT	-	-	-	-	-
65	Timpul mediu **de raspuns la reclamatii referitoare la datele masurate/consumul de energie electrica	toti	JT	8	7	10	9	9
66	Timpul mediu **de raspuns la reclamatii referitoare la datele masurate/consumul de energie electrica	toti	MT	-	-	-	-	-
67	Timpul mediu **de raspuns la reclamatii referitoare la datele masurate/consumul de energie electrica	toti	IT	-	-	-	-	-
68	Numarul de utilizatori al caror contor nu este citit o data la 6 luni	toti	JT	2,411	3,688	6,609	13,027	25,735
69	Numarul de utilizatori al caror contor nu este citit lunar	toti	MT	4	5	10	21	40
70	Numarul de utilizatori al caror contor nu este citit lunar	Mari consumat	IT	0	0	0	0	0
71	Numarul total de apeluri telefonice	toti	toate	44,921	54,163	66,952	62,120	228,156
72	Numarul total de apeluri telefonice nepreluate	Toti	toate	2,574	7,980	12,648	5,734	28,936
73	Numarul de apeluri telefonice la care nu s-a raspuns in 60 de secunde	toti	toate	4,895	12,233	16,740	10,546	44,414
74	Timpul mediu **de raspuns la apelurile telefonice(	toti	toate	00:00:23	00:01:13	00:01:23	00:00:55	00:01:05

74	secunde)	toti	toate	00.00.55	00.01.15	00.01.55	00.00.55	00.01.05
75	Numarul solicitarilor /sesizarilor/reclamatiiilor scrise la care nu s-a raspuns in termenul prevazut in standard	toti	toate	-	-	-	-	-

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

\* \* Timpul mediu reprezintă valoarea medie aritmetică.

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