

**ANEXA 3 – INDICATORI DE CALITATE COMERCIALA
OPERATOR DE DISTRIBUTIE TMK-RESITA SA**

ANUL 2014

Cod ANRE 28.1.013.0.00.30.08.2007

Nr	Indicator	Tip / loc de utilizare	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Anual 2014
1	Numărul de cereri de racordare la rețea	toți	toate	0	0	0	0	0
2	Timpul mediu** de emiteră a avizelor tehnice de racordare	toți	toate	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul
3	Numarul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterăa unui ATR	toți	toate	0	0	0	0	0
4	Numarul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în standard	toți	toate	0	0	0	0	0
5	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	toate	0	0	0	0	0
6	Numărul de cereri de contracte de racordare	casnici	JT	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	JT	0	0	0	0	0
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	JT	0	0	0	0	0
9	Numărul de cereri de contracte de racordare	casnici	MT	0	0	0	0	0
10	Numărul de cereri de contracte de racordare	mici consumatori	MT	0	0	0	0	0
11	Numărul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	MT	0	0	0	0	0
12	Numărul de cereri de contracte de racordare	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
13	Numărul de contracte de racordare realizate	toți	toate	0	0	0	0	0
14	Timpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare	toți	toate	0	0	0	0	0
15	Numarul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesoluționate	toți	toate	0	0	0	0	0
16	Numarul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în standard	toți	toate	0	0	0	0	0
17	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	toate	0	0	0	0	0
18	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	casnici	JT	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul
19	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mici consumatori	JT	0	0	0	0	0
20	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mari consumatori	JT	0	0	0	0	0
21	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	casnici	MT	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul	Nu e cazul
22	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mici consumatori	MT	0	0	0	0	0
23	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mari consumatori	MT	0	0	0	0	0
24	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
25	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție***	toți	JT	0	0	0	0	0
26	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție***	toți	MT	0	0	0	0	0

**ANEXA 3 – INDICATORI DE CALITATE COMERCIALA
OPERATOR DE DISTRIBUTIE TMK-RESITA SA**

ANUL 2014

Cod ANRE 28.1.013.0.00.30.08.2007

27	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție***	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
28	Numarul de reclamații referitoare la racordare	toți	toate	0	0	0	0	0
29	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare	toți	JT	0	0	0	0	0
30	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare	toți	MT	0	0	0	0	0
31	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
32	Numărul de reclamații primite referitoare la nivelul de tensiune	toți	toate	0	0	0	0	0
33	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la nivelul de tensiune	toți	JT	0	0	0	0	0
34	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la nivelul de tensiune	toți	MT	0	0	0	0	0
35	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la nivelul de tensiune	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
36	Numărul de reclamații primite referitoare la alți parametri de calitate a curbei de tensiune (în afară de nivelul de tensiune)	toți	toate	0	0	0	0	0
37	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la alți parametri de calitate a curbei de tensiune (în afară de nivelul de tensiune)	toți	JT	0	0	0	0	0
38	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la alți parametri de calitate a curbei de tensiune (în afară de nivelul de tensiune)	toți	MT	0	0	0	0	0
39	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la alți parametri de calitate a curbei de tensiune (în afară de nivelul de tensiune)	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
40	Numărul de consumatori deconectați pentru neplată	toți	JT	0	0	0	0	0
41	Numărul de consumatori deconectați pentru neplată	toți	JT	0	0	0	0	0
42	Numărul de consumatori deconectați pentru neplată	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
43	Numarul de reclamații scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	0	0	0	0	0
44	Numarul de reclamații scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	0	0	1	0	1
45	Numarul de reclamații scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0
46	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	0	0	0	0	0
47	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT	0	0	2 zile	0	2 zile
48	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	0	0	0	0	0

**ANEXA 3 – INDICATORI DE CALITATE COMERCIALA
OPERATOR DE DISTRIBUTIE TMK-RESITA SA**

ANUL 2014

Cod ANRE 28.1.013.0.00.30.08.2007

49	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit odata la 6 luni	toți	JT	0	0	0	0	0
50	Numarul de consumatori al caror contor nu este citit lunar	toți	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 reprezintă valoarea medie aritmetică.

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