

Anexa 5 – Indicatori de calitate comercială Operator de distribuție TMK –ARTROM SA - anul 2022

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
1	Nr. de cereri de rac. la rețea	toți	toate					
2	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de rac. , pt cazul în care soluția de rac. a fost stabilită prin studiu de soluție (zile)	toți	toate	-	-	-	-	-
3	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de rac, pt cazul în care soluția de rac. a fost stabilită prin fișă de soluție (zile)	toți	toate	-	-	-	-	-
4	Timpul mediu** de emitere a certificatelor de rac.	toți	toate	-	-	-	-	-
5	Nr. de cereri de rac. nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de rac. (ATR)	toți	toate	-	-	-	-	-
6	Nr. de cereri de rac. la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin Reg. de rac.	toți	toate	-	-	-	-	-
7	Nr. de cereri de contracte de rac.	toți	toate	-	-	-	-	-
8	Nr. de cereri de contracte de rac.	casnici	toate	-	-	-	-	-
9	Nr. de contracte de rac. încheiate	toți	toate	-	-	-	-	-
10	Timpul mediu** de încheiere a contr. de rac. (zile)	toți	toate	-	-	-	-	-
11	Nr. de cereri de contr. de rac. nefinalizate/ nesoluționate	toți	toate	-	-	-	-	-
12	Nr. de cereri de contracte de rac. la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin Reg. de rac.	toți	toate	-	-	-	-	-
13	Durata medie** a procesului de rac. , de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	JT	-	-	-	-	-
14	Durata medie** a procesului de rac. , de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	MT	-	-	-	-	-
15	Durata medie** a procesului de rac. , de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
16	Costul mediu** total pt rac. (tarif pt emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de rac.) (lei)	toți	JT	-	-	-	-	-
17	Costul mediu** total pt rac. (tarif pt emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de rac.) (lei)	toți	MT	-	-	-	-	-
18	Costul mediu** total pt rac. (tarif pt emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de rac.) (lei)	toți	IT	-	-	-	-	-
19	Nr. de cereri de contracte pt serviciul de distribuție***	toți	toate	-	-	-	-	-
20	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pt serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT	-	-	-	-	-
21	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pt serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT	-	-	-	-	-
22	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pt serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
23	Numarul de reclam referitoare la rac. / contestații ATR	toți	toate	-	-	-	-	-
24	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la rac. /contestații ATR (zile)	toți	JT	-	-	-	-	-
25	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la rac. /contestații ATR (zile)	toți	MT	-	-	-	-	-
26	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la rac. /contestații ATR (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
27	Nr. de reclam ref. la calitatea curbei de tensiune	toți	toate	-	-	-	-	-
28	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	JT	-	-	-	-	-
29	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT	-	-	-	-	-
30	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
31	Nr. de utilizatori deconectați pt neplată	toți	JT	-	-	-	-	-
32	Nr. de utilizatori deconectați pt neplată	toți	MT	-	-	-	-	-

33	Nr. de utilizatori deconectați pt neplată	toți	IT	-	-	-	-	-
34	Nr. de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	-	-	-	-	-
35	Nr. de cereri/sesiz./reclam, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se ref explicit standardul	toți	MT	-	-	-	-	-
36	Nr. de cereri/sesiz./reclam., sau solicit scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit standardul	toți	IT	-	-	-	-	-
37	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit standadul(zile)	toți	JT	-	-	-	-	-
38	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit standadul(zile)	toți	MT	-	-	-	-	-
39	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit standadul(zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
40	Nr. de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT	-	-	-	-	-
41	Nr. de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	MT	-	-	-	-	-
42	Nr. de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	IT	-	-	-	-	-
43	Nr. de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	toate	-	-	-	-	-
44	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de ee recalculat (zile)	toți	JT	-	-	-	-	-
45	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de ee recalculat (zile)	toți	MT	-	-	-	-	-
46	Timpul mediu** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de ee recalculat (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
47	Nr. reclam. scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit standadulcare nu s-au putut rezolva	toți	toate	-	-	-	-	-
48	Nr. de utiliz al căror contor nu este citit odată la 6 luni	toți	JT	-	-	-	-	-
49	Nr. de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT	-	-	-	-	-
50	Nr. de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	mari cons.	IT	-	-	-	-	-
51	Timpul mediu** de răspuns la apelurile telef. (zile)	toți	toate	-	-	-	-	-
52	Nr. de apeluri telef. la care nu s-a răspuns în 60 sec.	toți	toate	-	-	-	-	-
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	JT	-	-	-	-	-
54	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT	-	-	-	-	-
55	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	IT	-	-	-	-	-
56	Nr. solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate	-	-	-	-	-

* În noțiunea de "tip utilizator" se includ locurile de consum și/sau de producere, precum și OD racordați.

** Valoarea medie reprezintă media aritmetică.

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