

**Anexa 3 – Indicatori de calitate comercială- 2013 – S.C.ENEX S.R.L.**

Nr	Indicator	Tip / loc de utilizare *	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Anual
32	Numărul de reclamații primite referitoare la nivelul de tensiune	toți	toate	0	0	0	1	1
33	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la nivelul de tensiune	toți	JT	-	-	-	14 zile	14
34	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la nivelul de tensiune	toți	MT	-	-	-	-	-
35	Timpul mediu* * de răspuns la reclamațiile referitoare la nivelul de tensiune	mari consumatori	IT	-	-	-	-	-
36	Numărul de reclamații primite referitoare la alți parametri de calitate a curbei de tensiune (în afară de nivelul de tensiune )	toți	toate	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
43	Numarul de reclamații scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT	-	-	-	-	-
44	Numarul de reclamații	toți	MT	-	-	-	-	-



	scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard							
45	Numarul de reclamații scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	mari consumatori	IT	-	-	-	-	-

\* 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.

