

PRILOGA 2: KOMERCIALNA KAKOVOST

1 PARAMETRI KOMERCIALNE KAKOVOSTI

1.1 Priključevanje na omrežje

1.1.1 Povprečni čas, potreben za izdajo SPZ

Osnova za izračun parametra je čas, ki preteče od prejema popolne pisne vloge za izdajo SZP ali za povečanje obstoječe priključne moči do SZP, ki ga izda distribucijski operater ali distribucijsko podjetje.

Parameter izraža povprečni čas, potreben za izdajo SZP novemu ali obstoječemu uporabniku in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{izdaje_SZP} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{izdaje_SZP_i}}{\text{št_vlog_uporabnikov_SZP}} \quad [\text{dni}],$$

kjer oznake pomenijo:

\bar{T}_{izdaje_SZP}	je povprečni čas za izdajo SZP novemu ali obstoječemu uporabniku, izražen v dnevih;
$T_{izdaje_SZP_i}$	je čas, potreben za izdajo »i-tega« SZP novemu ali obstoječemu uporabniku, izražen v dnevih;
$\text{št_vlog_uporabnikov_SZP}$	je število vseh popolnih vlog za izdajo SZP novemu ali obstoječemu uporabniku.

Povprečni čas, potreben za izdajo SZP novemu ali obstoječemu uporabniku ne sme biti daljši od enega meseca, če se SPZ izda po skrajšanem ugotovitvenem postopku, in dveh mesecev, če se SZP izda na podlagi posebnega ugotovitvenega postopka, pri čemer kriteriji za vrsto postopka niso odvisni le od zahtevnosti priključka, ampak tudi od števila oseb, vključenih v postopek.

Poročanje o izdaji SZP po skrajšanem ugotovitvenem postopku in o izdaji SZP po posebnem ugotovitvenem postopku se izvede za oba postopka posebej. Izračuna pa se tudi skupni parameter za oba postopka skupaj.

Če se vloga za izdajo SZP v roku enega oziroma dveh mesecev zavrže, se to šteje za tuji vzrok, da SZP ni bilo izdano v zjamčenem roku.

1.1.2 Povprečni čas, potreben za izdajo ocene stroškov oziroma predračuna za enostavna dela

Osnova za izračun parametra je čas, izražen v dnevih, ki preteče od datuma prejema zahteve za izdajo predračuna za izvedbo enostavnih del, do datuma

odpošiljanja ocene stroškov oziroma predračuna, ki ga je pripravil distribucijski operater ali distribucijsko podjetje.

Parameter izraža povprečni čas, potreben za izdajo ocene stroškov oziroma predračuna za enostavna dela in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{izdaje_PR} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{izdaje_PR_i}}{\text{št_vseh_zahtev_uporabnikov_PR}} \quad [\text{dni}],$$

kjer oznake pomenijo:

\bar{T}_{izdaje_PR}	je povprečni čas, potreben za izdajo ocene stroškov oziroma predračuna za izvedbo enostavnih del, izražen v dnevih;
$T_{izdaje_PR_i}$	je celoten čas, potreben za izdajo ocene stroškov oziroma predračuna za izvedbo enostavnih del »i-te« zahteve uporabnika, izražen v dnevih;
$\text{št_vseh_zahtev_uporabnikov_PR}$	je število vseh uporabnikov, ki so podali zahtevo za izvedbo enostavnih del.

Enostavna dela obsegajo vsa dela, ki jih izvaja distribucijski operater ali distribucijsko podjetje v skladu s svojo dejavnostjo na NN- prevzemno-predajnem mestu, na merilnih oziroma krmilnih napravah ipd.

Zahteva za izdajo ocene stroškov (predračuna) mora biti podana v pisni obliki ali na drug način, ki omogoča sistemsko registriranje časa prejema zahteve (npr. klicni center ipd.).

Parameter se spremlja le za tiste storitve, katerih cene ne določi agencija.

1.1.3 Povprečni čas, potreben za izdajo pogodbe o priključitvi na NN-sistem

Osnova za izračun parametra je čas, ki preteče od prejema popolne pisne vloge za izdajo PP do izdaje podpisane PP s strani distribucijskega operaterja ali distribucijskega podjetja. Šteje se samo čas trajanja postopka, na katerega ima vpliv distribucijski operater ali distribucijsko podjetje.

Pri izračunu parametra se upoštevajo tudi vloge za povečanje priključne moči obstoječega uporabnika.

Parameter izraža povprečni čas, potreben za izdajo PP na NN-sistem, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{izdaje_PP} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{izdaje_PP_i}}{\text{št_vlog_uporabnikov_PP}} \quad [\text{dni}],$$

kjer oznake pomenijo:

\bar{T}_{izdaje_PP}	je povprečni čas, potreben za izdajo PP na NN-sistem, izražen v dnevih;
$T_{izdaje_PP_i}$	je čas, ki je potekel za izdajo PP »i-temu« novemu uporabniku ali obstoječemu uporabniku za povečanje priključne moči, izražen v dnevih;
$\text{št_vlog_uporabnikov_PP}$	je število vseh vlog za izdajo PP novemu uporabniku ali obstoječemu uporabniku za povečanje priključne moči.

1.1.4 Povprečni čas, potreben za aktiviranje priključka na sistem

Osnova za izračun parametra je čas, ki preteče od prejema popolne pisne vloge uporabnika za priključitev in dostop do izvedbe fizične priključitve uporabnika (obsega pregled priključka, merilnega mesta in fizično priključitev).

Pri izračunu parametra se upoštevajo tudi vloge za povečanje priključne moči obstoječega uporabnika.

Parameter izraža povprečni čas, potreben za aktiviranje priključka na sistem, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{\text{priključitev}} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{\text{priključitev}_i}}{\text{št_vlog_priključitev}} \quad [\text{dni}],$$

kjer oznake pomenijo:

$\bar{T}_{\text{priključitev}}$	je povprečni čas za aktiviranje priključka na sistem, izražen v dnevih;
$T_{\text{priključitev}_i}$	je čas, ki je potekel za aktiviranje priključka na sistem »i-tega« novega uporabnika, izražen v dnevih;
$\text{št_vlog_priključitev}$	je število vseh vlog za priključitev in dostop, prejetih od novega uporabnika ali obstoječega uporabnika v primeru povečanja priključne moči.

Vsak naslednji pregled zaradi ugotovljenih pomanjkljivosti pri predhodnem pregledu priključka in merilnega mesta se šteje kot nova vloga (sporočilo o odpravi pomanjkljivosti).

1.2 Skrb za odjemalce

1.2.1 Povprečni čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov

Osnova za izračun parametra je čas, potreben za odgovor na pisno vprašanje oziroma na pisno pritožbo ali pisno zahtevo uporabnika, ki se šteje od datuma prejete dopisa do posredovanja pisnega odgovora. Pisna vprašanja, pritožbe ali

zahteve uporabnikov so lahko splošna vprašanja ali vprašanja, povezana z računi, obrazložitvami računov, informacijami o cenah ipd.

Pri izračunu parametra se upoštevajo tudi tista vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov, ki so jih distribucijski operater ali distribucijska podjetja prejela od dobaviteljev električne energije.

Parameter izraža povprečni čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{odgovora} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{odgovora_i}}{\text{št_povpraševanj}} \quad [\text{dni}],$$

kjer oznake pomenijo:

$\bar{T}_{odgovora}$	je povprečni čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov, izražen v dnevih;
$T_{odgovora_i}$	je odzivni čas za »i-ti« odgovor na vprašanje, pritožbo ali zahtevo uporabnika (od datuma prejetja vprašanja, pritožbe ali zahteve do datuma posredovanja odgovora), izražen v dnevih;
št_povpraševanj	je število vseh vprašanj, pritožb ali zahtev, ki so bila prejeta.

Vprašanja v zvezi s stroški in plačilom storitev se nanašajo le na vprašanja, povezana z obračunom omrežnine, prispevkov in dajatev.

V dopisih, ki vsebujejo kakršno koli kombinacijo pisnih vprašanj, pritožb ali zahtev uporabnika, se za posredovanje odgovora šteje najdaljši čas (čas za zadnji odgovor, če je posredovanih več odgovorov), dopis pa šteje kot en sam.

Pritožbe, ki so obravnavane v drugih parametrih komercialne kakovosti, se v tem parametru ne upoštevajo.

1.2.2 Povprečni čas zadržanja klica v klicnem centru

Osnova za izračun parametra je čas zadržanja klica posameznega uporabnika (predvajanje informacije, glasbe ali govora), ki sledi glasovni menijski izbiri (z uporabo funkcij kot npr. Interactive Voice Response - IVR), vse dokler prejemnik klica na dohodni klic ne odgovori.

Parameter izraža povprečni čas zadržanja klica v klicnem centru in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{zadržanja_klica} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{zadržanja_klica_i}}{\text{št_klicev}} \quad [\text{s}],$$

kjer oznake pomenijo:

$\bar{T}_{zadržanja_klica}$	je povprečni čas zadržanja klica uporabnika v klicnem centru;
$T_{zadržanja_klica_i}$	je čas zadržanja »i-tega« klica v klicnem centru, izražen v sekundah;
$št_klicev$	je število vseh zadržanih dohodnih klicev uporabnikov.

Če je klicni center opremljen z več vhodnimi številkami, se parameter povprečni čas zadržanja v klicnem centru izračuna z uteženim povprečenjem posameznih parametrov, ki so izračunani za vsako vhodno številko posebej. Za utež se privzame število klicev posamezne vhodne številke.

1.2.3 Parameter ravni nivoja strežbe klicnega centra

Parameter predstavlja odstotek dohodnih klicev, na katere je prejemnik klica odgovoril.

Parameter ravni nivoja strežbe klicnega centra se izračuna na naslednji način:

$$Nivo_strežbe(t < t_x) = \frac{\sum_{i=1}^n klic(t < t_x)_i}{št_klicev} \times 100 \quad [\%],$$

kjer oznake pomenijo:

$Nivo_strežbe(t < t_x)$	je parameter ravni nivoja strežbe klicnega centra;
t	je dejansko trajanje zadržanja klica;
t_x	je pričakovano trajanje zadržanja klica;
$klic(t < t_x)_i$	so telefonski klici, pri katerih je trajanje zadržanja klica manjše kot pričakovano trajanje zadržanja klica;
$št_klicev$	je število vseh zadržanih dohodnih klicev uporabnikov.

Če pričakovano trajanje zadržanja klica t_x ni določeno, se parameter ravni nivoja strežbe klicnega centra izračunava na naslednji način:

$$Nivo_strežbe(t) = \frac{št_odgovorjenih_klicev}{št_klicev} \times 100 \quad [\%],$$

kjer oznake pomenijo:

$št_odgovorjenih_klicev$	je število odgovorjenih klicev;
$št_klicev$	je celotno število dohodnih klicev neodvisno od dolžine zadržanja klica.

Če je klicni center opremljen z več vhodnimi številkami, se parameter povprečni čas zadržanja v klicnem centru izračuna z uteženim povprečenjem posameznih parametrov, ki so izračunani za vsako vhodno številko posebej. Za utež se privzame število klicev posamezne vhodne številke.

1.3 Tehnične storitve

1.3.1 Povprečni čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka

Osnova za izračun parametra je čas, ki je pretekel od prejetja obvestila uporabnika o napaki na napravi za omejevanje toka, ki je pod nadzorom distribucijskega operaterja ali distribucijskega podjetja, do ponovne vzpostavitve napajanja.

Parameter izraža povprečni čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{zamenjav_var} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{zamenjav_var_i}}{\text{št_napak_var}} \quad [h],$$

kjer oznake pomenijo:

$\bar{T}_{zamenjav_var}$	je povprečni čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka, ki je pod nadzorom distribucijskega operaterja ali distribucijskega podjetja;
$T_{zamenjav_var_i}$	je čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na »i-ti« napravi za omejevanje toka, izražen v urah;
št_napak_var	je število vseh napak na napravah za omejevanje toka, ki so pod nadzorom distribucijskega operaterja ali distribucijskega podjetja.

Če se izkaže, da je po zamenjavi naprave za omejevanje toka napajanje ponovno prekinjeno (napaka v notranji instalaciji uporabnika), se nadaljnji čas odprave napake ne upošteva.

Če se uporabnik odloči za kasnejši čas odprave napake na napravi za omejevanje toka zaradi ugodnejšega cenika, se čas odprave napake ne evidentira. Distribucijski operater ali distribucijsko podjetje mora hraniti dokazila o zahtevi uporabnika.

1.3.2 Povprečni čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti

Osnova za izračun parametra je čas, ki preteče od prejema pritožbe v zvezi s kakovostjo napetosti do odgovora nanjo.

Pri izračunu parametra se upoštevajo samo pritožbe, ki so tudi uradno zabeležene. Ustne pritožbe se ne upoštevajo. Pritožniku se v pogovoru pojasni, kako naj se pritoži. Pri izračunu tega parametra se upoštevajo upravičene in neupravičene pritožbe.

Parameter izraža povprečni čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{odgovorov_VQ} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{odgovorov_VQ_i}}{\text{št_pritožb_VQ}} \quad [\text{dni}],$$

kjer oznake pomenijo:

$\bar{T}_{odgovorov_VQ}$	je povprečni čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti;
$T_{odgovorov_VQ_i}$	je čas, potreben za odgovor na »i-to« pritožbo (vključno z izvajanjem meritev in iskanjem rešitve), izražen v dnevih;
št_pritožb_VQ	je število vseh prispelih pritožb v zvezi z odstopanji kakovosti napetosti.

1.3.3 Povprečni čas, potreben za rešitev odstopanj kakovosti napetosti

Osnova za izračun parametra je čas, ki preteče med odgovorom na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti in odpravo odstopanja kakovosti napetosti. Za čas odprave odstopanja kakovosti napetosti se šteje datum, ko so razmere v sistemu sanirane (tehnični pregled, začetek poskusnega obratovanja, preklop odcepa TP ipd.).

Parameter izraža povprečni čas, potreben za rešitev odstopanj kakovosti napetosti, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{rešitev_VQ_odstopanja} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{rešitev_VQ_odstopanja_i}}{\text{št_posegov_VQ}} \quad [\text{dni}],$$

kjer oznake pomenijo:

$\bar{T}_{rešitev_VQ_odstopanja}$	je povprečni čas, potreben za sanacijo odstopanja kakovosti napetosti;
$T_{rešitev_VQ_odstopanja_i}$	je čas trajanja »i-te« sanacije odstopanja kakovosti napetosti (poseg v sistem) v mesecih v obravnavanem letu;
št_posegov_VQ	je število vseh sanacij odstopanj kakovosti napetosti v obravnavanem letu.

Parametri se spremljajo ločeno po napetostnih nivojih. Izračuna se tudi skupen parameter, ki je povprečna vrednost parametrov po vseh napetostnih nivojih.

Pri izračunu parametra se upoštevajo samo upravičene pritožbe glede odstopanj kakovosti napetosti, ki so tudi uradno zabeležene in v zadevnem letu rešene. Ustne pritožbe se ne upoštevajo (pritožniku se v pogovoru pojasni, kako naj se pritoži).

1.4 Merjenje in zaračunavanje

1.4.1 Povprečni čas, potreben za odpravo okvare števca

Osnova za izračun parametra je čas, ki je potreben za odpravo okvare merilne naprave (menjave merilne naprave in vključitve njene funkcije v merilno mesto).

Povprečni čas, potreben za odpravo okvare števca, se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{odprave_okvare_števca} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{odprave_okvare_števca_i}}{št_pregledov} \quad [dni],$$

kjer oznake pomenijo:

$\bar{T}_{odprave_okvare_števca}$	je povprečni čas, potreben za pregled in odpravo napake števca;
$T_{odprave_okvare_števca_i}$	je čas od prejetja zahteve do opravljenega pregleda in odprave napake »i-tega« števca, izražen v dnevih;
$št_pregledov$	število vseh števcev, ki so bili pregledani na zahtevo (število izvedenih inšpekcij).

Parameter se spremlja glede na napetostne nivoje in kategorijo odjema. Upoštevajo se tako števci kot tudi krmilne in komunikacijske naprave.

1.4.2 Povprečni čas, potreben za vzpostavitev ponovnega napajanja zaradi neplačila uporabnika

Osnova za izračun parametra je čas, ki preteče od trenutka, ko so izpolnjeni vsi pogoji za ponovni priklop uporabnika, do vzpostavitve ponovnega napajanja pri uporabniku.

Za namene izračuna tega parametra se štejejo samo tisti primeri, kjer je razlog odklopa:

- neobstoj veljavne pogodbe o dobavi ali
- neplačilo omrežnine v predpisanem roku.

Parameter izraža povprečni čas od izpolnitve pogojev za ponovni priklop do vzpostavitve ponovnega napajanja in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{ponovnega_napajanja} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{ponovnega_napajanja_i}}{\text{št}_{ponovnih_priključitev}} \quad [\text{dni}],$$

kjer oznake pomenijo:

$\bar{T}_{ponovne_priključitve}$	je povprečni čas od izpolnitve pogojev za ponovni priklop do vzpostavitve ponovnega napajanja;
$T_{ponovne_priključitve_i}$	je čas od izpolnjenih »i-tih« pogojev za ponovni priklop do vzpostavitve ponovnega napajanja;
$\text{št}_{ponovnih_priključitev}$	je število vseh vzpostavljenih ponovnih napajanj.

2 SKLADNOST RAVNI KAKOVOSTI STORITVE

Za posamezne parametre komercialne kakovosti se izračunajo ustrezni deleži storitev, ki so opravljeni v skladu z minimalnimi standardi kakovosti na naslednji način:

$$\text{skladnost_ravni_storitve_CQ} = \frac{\text{št}_{skladnih_storitev_CQ}}{\text{št}_{vseh_storitev_CQ}} \times 100 \quad [\%],$$

kjer oznake pomenijo:

$\text{skladnost_ravni_storitve_CQ}$	je delež storitev, ki so bile opravljene v skladu z minimalnimi standardi kakovosti;
$\text{št}_{skladnih_storitev_CQ}$	je število storitev, ki so bile opravljene v skladu z minimalnimi standardi kakovosti;
$\text{št}_{vseh_storitev_CQ}$	je število vseh opravljenih storitev.

Parameter se v spletni aplikaciji izračuna samodejno ali na podlagi vnosa ali uvoza potrebnih vhodnih podatkov, ki so pomensko vezani na posamezno storitev.

3 PODATKI O PRITOŽBAH

Pritožbe se spremljajo v skladu s klasifikacijo, ki je skladna s priporočilom ERGEG, Ref. E10-CEM-33-05 (junij 2010):

Področje	Podpodročje	Vzrok za pritožbo
Priključevanje na sistem	Zamude	Zamuda pri izdaji ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela.
		Zamuda pri izdaji SPZ.
		Zamuda pri izdaji PP na NN-sistem.
Merjenje	Odčitavanje števecv	Neizvedeno redno letno odčitavanje števecv s strani pooblaščenega podjetja.
	Delovanje števecv	Zamuda pri odpravi okvare števca.
Kakovost oskrbe	Kakovost napetosti	Prekoračitev roka za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti.
		Prekoračitev maksimalnega časa trajanja do odprave neskladja odklonov napajalne napetosti.
	Neprekinjenost napajanja	Prekoračitev maksimalnega dovoljenega trajanja in števila nenačrtovanih dolgotrajnih prekinitev (velja samo za uporabnike na SN-sistemu).
		Prekoračitev maksimalnega dovoljenega trajanja posamezne nenačrtovane dolgotrajne prekinitve.
Aktivacije priključkov	Aktivacija novega priključka	Prekoračitev časa za aktiviranje priključka na sistem.
	Ponovni priklop po odklopu	Prekoračitev časa za ponovno vzpostavitev napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka.
		Napačni odklop zaradi napake vzdrževalnega osebja.
Odklopi zaradi neplačila ali zapoznelega plačila		Prekoračitev časa, potrebnega za vzpostavitev ponovnega napajanja zaradi neplačila uporabnika.
Obračunavanje in izdajanje računov ter izterjave	Nejasnost računov	Zamuda pri odgovorih na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov.
Storitve uporabnikom		Neizvedeni ali zamujeni vnaprej dogovorjeni obiski.
		Nepravočasna obveščенost uporabnikov o načrtovani prekinitvi.

Informacijski sistem agencije samodejno izračuna delež upravičenih pritožb uporabnikov na naslednji način:

$$delež_upravič_pritožb_i = \frac{št_upravič_pritožb_i}{št_vseh_pritožb_i} \times 100 \quad [\%],$$

kjer oznake pomenijo:

<i>delež_upravič_pritožb_i</i>	je delež upravičenih pritožb za »i-ti« parameter komercialne kakovosti;
<i>št_upravič_pritožb_i</i>	je število upravičenih pritožb uporabnikov za »i-ti« parameter komercialne kakovosti;
<i>št_vseh_pritožb_i</i>	je število vseh prejetih pritožb za »i-ti« parameter komercialne kakovosti.