

PRILOGA 3: KOMERCIALNA KAKOVOST

1 KAZALNIKI KOMERCIALNE KAKOVOSTI

Storitve komercialne kakovosti opisujejo naslednji kazalniki:

Področje storitve		Kazalnik komercialne kakovosti	
1	Priključevanje na omrežje	1	Povprečni čas, potreben za izdajo soglasja za priključitev.
		2	Povprečni čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela.
		3	Povprečni čas, potreben za izdajo pogodbe o priključitvi na NN-omrežje.
		4	Povprečni čas, potreben za aktiviranje priključka na električno omrežje.
2	Skrb za odjemalce	1	Povprečni čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov.
		2	Povprečni čas zadržanja klica v klicnem centru.
		3	Kazalnik ravni nivoja strežbe klicnega centra.
3	Tehnične storitve	1	Povprečni čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka.
		2	Povprečni čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti.
		3	Povprečni čas, potreben za rešitev odstopanj kakovosti napetost.
4	Merjenje in zaračunavanje	1	Povprečni čas, potreben za odpravo okvare števca.
		2	Povprečni čas do vzpostavitve ponovnega napajanja po izklopu zaradi neplačila.

1.1 Priključevanje na omrežje

1.1.1 Povprečni čas, potreben za izdajo soglasja za priključitev

Osnova za izračun kazalnika je čas, ki preteče od prejema popolne pisne vloge za izdajo soglasja za priključitev (SZP) ali za povečanje obstoječe priključne moči do izdaje soglasja za priključitev, ki ga izda SODO ali izvajalec nalog SODO.

Kazalnik izraža povprečni čas, potreben za izdajo soglasja za priključitev novemu ali obstoječemu uporabniku, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{\text{izdaje_SZP}_i} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{\text{izdaje_SZP}_i}}{\text{št_vlog_odjemalcev_SZP}} [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{izdaje_SZP}$	Povprečni čas za izdajo soglasja za priključitev novemu ali obstoječemu uporabniku, izražen v dnevih.
$T_{izdaje_SZP_i}$	Čas, potreben za izdajo »i-tega« soglasja za priključitev novemu ali obstoječemu uporabniku, izražen v dnevih.
$\text{št_vlog_odjemalcev_SZP}$	Število vseh popolnih vlog za izdajo soglasja za priključitev novemu ali obstoječemu uporabniku.

Na podlagi Zakona o splošnem upravnem postopku (ZUP) ta čas ne sme biti daljši od 30 dni, če se soglasje izda po skrajšanem postopku, in 60 dni, če se soglasje izda na podlagi ugotovitvenega postopka (kriteriji za vrsto postopka niso odvisni le od zahtevnosti priključka, ampak tudi od števila strank, ki jih je po določbah ZUP-a treba vključiti v postopek).

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

Opomba 3: Če se vloga v roku 30 oziroma 60 dni 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 (predračuna) za enostavna dela

Osnova za izračun kazalnika je čas, izražen v dnevih, ki preteče od datuma prejema zahteve za izdajo predračuna za izvedbo enostavnih del do datuma odpošiljanja ponudbe oziroma predračuna, ki ga je pripravil SODO ali izvajalec nalog SODO.

Kazalnik izraža povprečni čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{izdaje_PR} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{izdaje_PR_i}}{\text{št_vseh_zahtev_odjem_PR}} [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{izdaje_PR}$	Povprečni čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za izvedbo enostavnih del, izražen v dnevih.
$T_{izdaje_PR_i}$	Celoten čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za izvedbo enostavnih del »i-te« zahteve uporabnika, izražen v dnevih.
$\text{št_vseh_zahtev_odjem_PR}$	Število vseh uporabnikov, ki so podali zahtevo za izvedbo enostavnih del.

Opomba 1: Enostavna dela obsegajo vsa dela, ki jih izvaja SODO ali izvajalec nalog SODO v skladu s svojo dejavnostjo na NN prevzemno-predajnem mestu, na merilnih oz. krmilnih napravah itd.

Opomba 2: 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.).

Opomba 3: Parameter se spremlja le za tiste storitve, za katere sistemski operater ne objavi cenika.

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

Osnova za izračun kazalnika je čas, ki preteče od prejema popolne pisne vloge za izdajo pogodbe o priključitvi do izdaje s strani SODO ali izvajalca nalog SODO podpisane pogodbe o priključitvi. Šteje se samo čas trajanja postopka, na katerega ima vpliv SODO ali izvajalec nalog SODO.

Kazalnik izraža povprečni čas, potreben za izdajo pogodbe o priključitvi na NN-omrežje, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{\text{izdaje_PP}} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{\text{izdaje_PP}_i}}{\text{št_vlog_uporab_PP}} [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{\text{izdaje_PP}}$	Povprečni čas, potreben za izdajo pogodbe o priključitvi na NN-omrežje, izražen v dnevih.
$T_{\text{izdaje_PP}_i}$	Čas, ki je potekel za izdajo pogodbe o priključitvi »i-temu« novemu uporabniku ali obstoječemu uporabniku za povečanje priključne moči, izražen v dnevih.
št_vlog_uporab_PP	Število vseh vlog za izdajo pogodbe o priključitvi novemu uporabniku ali obstoječemu uporabniku za povečanje priključne moči.

1.1.4 Povprečni čas, potreben za aktiviranje priključka na električno omrežje

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

Kazalnik izraža povprečni čas, potreben za aktiviranje priključka na električno omrežje, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{\text{prikljucitve}} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{\text{prikljucitve}_i}}{\text{št}_{\text{vlog_prikljucitve}}} [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{\text{prikljucitve}}$	Povprečni čas za aktiviranje priključka na električno omrežje, izražen v dnevih.
$T_{\text{prikljucitve}_i}$	Čas, ki je potekel za aktiviranje priključka na električno omrežje »i-tega« novega uporabnika, izražen v dnevih.
$\text{št}_{\text{vlog_prikljucitve}}$	Število vseh vlog za priključitev in dostop, prejetih od novega uporabnika ali obstoječega uporabnika v primeru povečanja priključne moči.

Opomba 1: Vsak naslednji pregled zaradi ugotovljenih pomanjkljivosti pri predhodnem pregledu priključka in merilnega mesta se šteje kot nova vloga (sporočilo o odpravi pomanjkljivosti).

Opomba 2: Pri izračunu tega kazalnika se upoštevajo tudi vloge za povečanje priključne moči obstoječega uporabnika.

1.2 Skrb za odjemalce

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

Osnova za izračun kazalnika je čas, potreben za odgovor na pisno vprašanje (splošna vprašanja ali vprašanja, povezana z računi, obrazložitvami računov, informacijami o cenah itd.) oziroma na pisno pritožbo ali pisno zahtevo uporabnika, ki se šteje od datuma prejete dopisa do posredovanja pisnega odgovora.

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

$$\bar{T}_{\text{odgovora}} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{\text{odgovora}_i}}{\text{št}_{\text{povpraševanj}}} \quad [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{\text{odgovora}}$	Povprečni čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve odjemalcev, izražen v dnevih.
T_{odgovora_i}	Odzivni čas za »i-ti« odgovor na vprašanje, pritožbo ali zahtevo odjemalca (od datuma prejetja vprašanja, pritožbe ali zahteve do datuma posredovanja odgovora), izražen v dnevih.
$\text{št}_{\text{povpraševanj}}$	Število vseh vprašanj, pritožb ali zahtev, ki so bila prejeta.

Opomba 1: Vprašanja v zvezi s stroški in plačilom storitev se nanašajo le na vprašanja, ki se nanašajo na obračun omrežnine, prispevkov in dajatev.

Opomba 2: V dopisih, ki vsebujejo kakršno koli kombinacijo pisnih vprašanj, pisnih pritožb ali pisnih zahtev uporabnika, se za posredovanje odgovora šteje najdaljši čas (čas za zadnji odgovor, če je posredovanih več odgovorov), dopis pa šteje kot en sam.

Opomba 3: Pritožbe, ki so obravnavane v drugih kazalnikih komercialne kakovosti, se v tem kazalniku ne upoštevajo.

1.2.2 Povprečni čas zadržanja klica v klicnem centru

Osnova za izračun kazalnika je čas zadržanja klica posameznega uporabnika (predvajanje informacije (glasba, govor)), ki sledi glasovni menijski izbiri (z uporabo funkcij kot npr. Interactive Voice Response (IVR)), vse dokler operater na klic ne odgovori.

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

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

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{\text{zadržanja_klica}}$	Povprečni čas zadržanja klica uporabnika v klicnem centru.
$T_{\text{zadržanja_klica}_i}$	Čas zadržanja »i-tega« klica v klicnem centru, izražen v sekundah.
št_klicev	Število vseh zadržanih dohodnih klicev uporabnikov.

1.2.3 Kazalnik ravni nivoja strežbe klicnega centra

Kazalnik ravni nivoja strežbe je odstotek dohodnih klicev, na katere je odgovoril operater.

Povprečna vrednost kazalnika nivoja strežbe se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomenijo:

$Nivo_strežbe(t < t_x)$	Kazalnik ravni nivoja strežbe klicnega centra.
t	Dejansko trajanje zadržanja klica.
t_x	Pričakovano trajanje zadržanja klica.
$klic(t < t_x)_i$	Telefonski klici, pri katerih je trajanje zadržanja klica manjše kot pričakovano trajanje zadržanja klica.
$št_klicev$	Število vseh zadržanih dohodnih klicev uporabnikov.

Če t_x ni določen, se izračunava razmerje med številom klicev, na katere je odgovoril operater, in celotnim številom dohodnih klicev, ki zahtevajo komunikacijo z operaterjem neodvisno od dolžine zadržanja klica:

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

V enačbi pomenijo:

$št_odgov_klicev$	Število klicev, na katere je odgovoril operater.
$št_klicev$	Celotno število dohodnih klicev, ki zahtevajo komunikacijo z operaterjem neodvisno od dolžine zadržanja klica.

1.3 Tehnične storitve

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

Osnova za izračun kazalnika je čas, ki je pretekel od prejetja obvestila odjemalca o napaki na napravi za omejevanje toka, ki je pod nadzorom SODO ali izvajalca nalog SODO, do ponovne vzpostavitve napajanja.

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

$$\bar{T}_{_zam_var} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{_zam_var_i}}{št_napak_var} [h]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{_zam_var}$	Povprečni čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka, ki je pod nadzorom SODO ali izvajalca nalog SODO.
$T_{_zam_var_i}$	Čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na »i-ti« napravi za omejevanje toka, izražen v urah.
$št_napak_var$	Število vseh napak na napravah za omejevanje toka, ki so pod nadzorom SODO ali izvajalca nalog SODO.

Opomba 1: Če se izkaže, da je po zamenjavi varovalke napajanje ponovno prekinjeno (napaka v notranji instalaciji odjemalca), se nadaljnji čas odprave ne upošteva.

Opomba 2: Če se uporabnik odloči za kasnejši čas odprave napake na napravi za omejevanje toka zaradi ugodnejšega cenika, se čas odprave napake ne evidentira. SODO ali izvajalec nalog SODO mora hraniti dokazila o zahtevi uporabnika.

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

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

Pri izračunu tega kazalnika se upoštevajo samo pritožbe, ki so tudi uradno zabeležene. Ustne pritožbe zaposlenim se ne upoštevajo (pritožniku se v pogovoru pojasni, kako naj se pritoži). Pri izračunu tega kazalnika se upoštevajo upravičene in neupravičene pritožbe.

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

$$\bar{T}_{odg_VQ} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{odg_VQ_i}}{št_pritožb_VQ} [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{odg_VQ}$	Povprečni čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti.
$T_{odg_VQ_i}$	Čas, potreben za odgovor na »i-to« pritožbo (vključno z izvajanjem meritev na prizadetem mestu in iskanjem rešitve), izražen v dnevih.
$št_pritožb_VQ$	Število vseh prispelih pritožb v zvezi z odstopanji kakovosti napetosti.

1.3.3 Povprečni čas, potreben za rešitev odstopanj kakovosti napetosti

Osnova za izračun kazalnika 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 omrežju sanirane (tehnični pregled, začetek poskusnega obratovanja, preklon odcepa TP itd).

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

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

V enačbi pomenijo:

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

Opomba 1: Parametri se spremljajo posebej glede na napetostni nivo. Izračuna se tudi skupen kazalnik, ki je povprečna vrednost vseh kazalnikov.

Opomba 2: Pri izračunu tega kazalnika 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).

Opomba 3: Pri parametru »odkloni napajalne napetosti« se posebej spremljajo in poročajo pritožbe na način, kot je definiran v prilogi (Priloga 3, točka 1.7).

1.4 Merjenje in zaračunavanje

1.4.1 Povprečni čas, potreben za odpravo okvare števca

Osnova za izračun kazalnika 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:

$$\bar{T}_{\text{odprave_okvare_števca}} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{\text{odprave_okvare_števca}_i}}{\text{št_pregledov}} \quad [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{\text{odprave_okvare_števca}}$	Povprečni čas, potreben za pregled in odprave napake števca.
$T_{\text{odprave_okvare_števca}_i}$	Čas od prejetja zahteve do opravljenega pregleda in odprave napake »i-tega« števca, izražen v dnevih.
št_pregledov	Število vseh števcov, ki so bili pregledani na zahtevo (število izvedenih inšpekcij).

Opomba 1: Kazalniki se spremljajo glede na napetostne nivoje in kategorijo odjema.

Opomba 2: Treba je upoštevati tako števce kot krmilne in komunikacijske naprave.

1.4.2 Povprečni čas do vzpostavitve ponovnega napajanja po izklopu zaradi neplačila

Osnova za izračun kazalnika je čas, ki preteče od trenutka, ko so izpolnjeni vsi pogoji za priključitev uporabnika (plačan dolg, vključno s stroški odklopa in priklopa, podpisani pogodbi o dostopu in dobavi), do ponovne vzpostavitve napajanja.

Kazalnik izraža povprečni čas, potreben za vzpostavitev ponovne oskrbe zaradi neplačila, in se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{ponov_priključ} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{ponov_priključ_i}}{št_{ponov_priključ}} [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{ponov_priključ}$	Povprečni čas, potreben za vzpostavitev ponovne oskrbe zaradi neplačila.
$T_{ponov_priključ_i}$	Čas od izpolnjenih »i-tih« pogojev za priključitev do ponovne priključitve.
$št_{ponov_priključ}$	Število vseh ponovnih priključitev.

Opomba: Vzrok za izklop zaradi neplačila obsega tako neplačilo obveznosti kakor tudi zamujeno plačilo obveznosti.

1.5 Skladnost ravni kakovosti storitve

Za posamezne kazalnike komercialne kakovosti izračunamo ustrezni delež storitev, ki so opravljene v skladu z minimalnimi standardi kakovosti na naslednji način:

$$skladnost_ravni_storitve_CQ = \frac{št_skladnih_storitev_CQ}{št_vseh_storitev_CQ} \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomenijo:

$skladnost_ravni_storitve_CQ$	Delež storitev, ki so opravljene v skladu z minimalnimi standardi kakovosti.
$št_skladnih_storitev_CQ$	Število storitev, ki so opravljene v skladu z minimalnimi standardi kakovosti.
$št_vseh_storitev_CQ$	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.

1.6 Število izplačanih kompensacij

V spletno aplikacijo SODO ali izvajalci nalog SODO vnesejo število izplačanih kompensacij po napetostnih nivojih oziroma vrsti odjema (SN/NN/GOS) zaradi nedoseganja zajamčenih standardov posameznih storitev komercialne kakovosti.

1.7 Podatki o pritožbah

V spletno aplikacijo SODO ali izvajalci nalog SODO vnesejo število upravičenih in vseh pritožb, ki se nanašajo na posamezne storitve komercialne kakovosti, ki so jih prejeli od uporabnikov omrežja.

Spletna aplikacija samodejno izračuna delež upravičenih pritožb uporabnikov na naslednji način:

$$delež_upr_pritožb_i = \frac{št_upr_pritožb_i}{št_vseh_pritožb_i} \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomenijo:

$delež_upr_pritožb_i$	Delež upravičenih pritožb za »i-ti« kazalnik komercialne kakovosti.
$št_upr_pritožb_i$	Število upravičenih pritožb uporabnikov za »i-ti« kazalnik komercialne kakovosti.
$št_vseh_pritožb_i$	Število vseh prejetih pritožb za »i-ti« kazalnik komercialne kakovosti.

Pritožbe se spremljajo v skladu z naslednjo klasifikacijo:

Področje	Podpodročje	Vzrok za pritožbo
Priključevanje na omrežje	Zamude	Izdaja ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela.
		Izdaja soglasja za priključitev.
		Izdajo pogodbe o priključitvi na NN-omrežje.
Merjenje	Odčitavanje števecv	Redno odčitavanje števecv v enem letu s strani pooblaščenega podjetja.
	Delovanje števecv	Odprava okvare števca.
Kakovost oskrbe	Kakovost napetosti	Odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti.
		Odprava neskladja odklonov napajalne napetosti.
	Neprekinjenost napajanja	Maksimalno dovoljeno trajanje in število nenačrtovanih dolgotrajnih prekinitev (velja za končne odjemalce na SN).
		Maksimalno dovoljeno trajanje posamezne nenačrtovane dolgotrajne prekinitve.
Aktivacije priključkov	Aktivacija novega priključka	Aktiviranje priključka na električno omrežje.
	Ponovni priklop po odklopu	Ponovna vzpostavitev napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka.

Področje	Podpodročje	Vzrok za pritožbo
		Napačni odklopi zaradi napake vzdrževalnega osebja.
Odklopi zaradi neplačila ali zapoznelega plačila		Vzpostavitev ponovnega napajanja po izklopu zaradi neplačila.
Obračunavanje in izdajanje računov ter izterjave	Nejasnost računov	Odgovori na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov.
Storitve uporabnikom		Neizvedeni ali zamujeni vnaprej dogovorjeni obiski.
		Pravočasna obveščenost uporabnikov o načrtovani prekinitvi.

Opomba: Področna klasifikacija razvrščanja pritožb je skladna s priporočilom ERGEG, Ref. E10-CEM-33-05 (junij 2010).