

Komercialna kakovost

1 SPLOŠNO

1.1 Višja sila

Višja sila je dogodek, v katerem nastopijo okoljski parametri izven mej, ki so določene s stanjem tehnike oziroma so bili podani v projektnih pogojih (nevihta, udar strele, vihar, sneg, led, snežni ali zemeljski plaz, mraz, vročina, požar, vlaga, poplava, potres, padec skale ali druge naravne nesreče pri katerih so bile razglašene krizne razmere).

Višja sila je nepredvidljiv dogodek z zgoraj navedenimi posledicami, na katerega sistemski operater ni mogel vplivati oz. jih preprečiti in preprečuje izvajanje storitev s kakovostjo, ki jo določajo minimalni standardi komercialne kakovosti (npr. nedostopnost lokacije izvedbe storitve zaradi plazu ipd.).

1.2 Tuji vzroki

Med tuje vzroke štejemo tiste vzroke, ki jih je povzročila »tretja oseba« kot npr. posek drevja - padec drevja, zemeljska dela, izklop na zahtevo tretje osebe, tuje osebe, živali, padec letečega predmeta, teroristično dejanje, vzdrževanje na postrojih sistema, okvare na postrojih sistema, razpad sistema, omejitve moči, omejitve energije in ostali tuji vzroki.

2 PARAMETRI KOMERCIALNE KAKOVOSTI

2.1 Čas, potreben za odgovor na zahtevo novega uporabnika za priključitev na omrežje

Je čas, ki preteče od prejema popolne pisne vloge za izdajo soglasja za priključitev ali za povečanje obstoječe priključne moči do izdaje soglasja za priključitev (SZP), ki ga izda SODO oz. njegov pooblaščenec.

Opomba 1: 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).

Opomba 2: poročanje o izdaji SZP po skrajšanem postopku in o izdaji SZP po ugotovitvenem postopku se izvajata za oba postopka posebej. Izračuna pa se tudi skupen parameter za oba postopka skupaj.

Opomba 3: v kolikor se vloga v roku 30 oz. 60 dni zavrže, se to šteje za tuji vzrok, da SZP ni bilo izdano v zjamčenem roku.

Povprečen »čas za izdajo SZP se izračuna na naslednji način:

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

pri čemer je:

$\bar{T}_{\text{izdaje_SZP}}$	povprečni čas za izdajo SZP, izražen v dnevih
$T_{\text{izdaje_SZP}_i}$	Čas, potreben za izdajo SZP »i-temu« novemu ali obstoječemu uporabniku za povečanje priključne moči, ki ga izražamo v dnevih
$\text{št_vlog_odjemalcev_SZP}$	število vseh popolnih vlog za izdajo SZP novemu uporabniku ali obstoječemu odjemalcu za povečanje priključne moči

2.1.1 Delež uporabnikov, deležnih ustrezne kakovosti storitve izdaje SZP

Je delež uporabnikov katerim je SODO oz. njegov pooblaščenec izdal soglasje za priključitev v roku, ki ga določa sistemski standard komercialne kakovosti.

$$\text{ustrezna_SZP} = \left(\frac{\text{št_SZP_OK}}{\text{št_vlog_odjemalcev_SZP}} \right) \times 100 [\%]$$

V enačbi pomeni:

ustrezna_SZP	delež uporabnikov deležnih ustrezne kakovosti storitve izdaje SZP izražena v odstotkih
št_SZP_OK	število uporabnikov, ki so prejeli SZP v roku kot, ga določa sistemski standard komercialne kakovosti
$\text{št_vlog_odjemalcev_SZP}$	število vseh popolnih vlog za izdajo SZP novemu uporabniku ali obstoječemu uporabniku za povečanje priključne moči

2.2 Čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela

Je čas izražen v dnevih, ki preteče od datuma prejema pisne ali ustne zahteve za izdajo predračuna za izdelavo NN priključka do datuma odpošiljanja predračuna, ki ga je pripravil SODO ali lastnik infrastrukture, če se lahko priključitev izvede z enostavnim posegom v omrežje.

Povprečen čas, potreben za izdajo predračuna za izdelavo NN priključka se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{izdaje_PR}$	povprečen čas, potreben za izdajo predračuna za izdelavo NN priključka, izražen v dnevih
$T_{izdaje_PR_i}$	celoten čas, potreben za izdajo predračuna za izdelavo NN priključka »i«-te zahteve uporabnika, izražen v dnevih
$\text{Štev_vseh_zahtev_odjem_PR}$	število vseh uporabnikov, ki so podali zahtevo za izdajo predračuna za izdelavo NN priključka

Opomba: Enostaven poseg v omrežje za priključitev odjemalca na NN omrežje pomeni izgradnjo priključka in priključitev na NN omrežje brez posegov v omrežje nad mestom priključitve.

2.2.1 Delež izdanih predračunov s skladu s predpisano ravno kakovosti storitve

Je delež izdanih predračunov, ki jih je sistemski operater ali lastnik infrastrukture poslal v roku, ki ga predpisuje zajamčeni standard komercialne kakovosti.

Izračuna se na naslednji način:

$$Ustrezni_PR = \frac{\text{Štev_PR_OK}}{\text{Štev_vseh_zahtev_odjem_PR}} \times 100 [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>Ustrezni_PR</i>	Delež izdanih predračunov za izdelavo NN priključka, ki jih je sistemski operater ali lastnik infrastrukture poslal v roku, ki ga predpisuje zjamčeni standard komercialne kakovosti
<i>Štev_PR_OK</i>	Število predračunov za izdelavo NN priključka izdanih v predpisanem roku, ki ga predpisuje zjamčeni standard
<i>Štev_vseh_zahtev_odjem_PR</i>	Število vseh izdanih predračunov za izdelavo NN priključka

2.2.2 Število izplačanih kompenzacij - izdaja ocene stroškov (predračuna)

Je število kompenzacij, ki jih je sistemski operater, lastnik infrastrukture izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti storitve ali neizvedbe storitve.

2.3 Čas, potreben za priključitev novega uporabnika na NN omrežje

Je čas, ki preteče od prejema popolne pisne vloge za izdajo pogodbe o priključitvi (PP), do izdaje s strani SODO podpisane pogodbe o priključitvi.

Opomba: šteje se samo čas na katerega vpliva SODO ali lastnik infrastrukture.

Povprečen »čas izdaje pogodbe o priključitvi« se izračuna:

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

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{\text{izdaje_PP}}$	povprečni čas za izdajo PP 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, ki ga izražamo v dnevih
št_vlog_uporab_PP	Število vseh vlog za izdajo pogodbe o priključitvi novemu uporabniku ali obstoječemu uporabniku za povečanje priključne moči

2.3.1 Delež uporabnikov, deležnih ustrezne kakovosti storitve izdaje PP

Je delež uporabnikov z obojestransko podpisano pogodbo v roku, ki ga predpisuje sistemski standard komercialne kakovosti.

$$ustrezna_PP = \left(\frac{št_PP_OK}{št_vlog_uporab_PP} \right) \times 100 \quad [\%]$$

pri čemer je:

<i>ustrezna_PP</i>	delež uporabnikov deležnih ustrezne kakovosti storitve izdaje PP izražena v odstotkih
<i>št_PP_OK</i>	število uporabnikov z obojestransko podpisano PP v času sistema standarda komercialne kakovosti

2.4 Čas, potreben za aktiviranje priključka na električno omrežje

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

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

Povprečen »čas za pregled priključka in priključitev«, se izračuna:

$$\bar{T}_{prikljucitev} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{prikljucitev_i}}{št_vlog_prikljucitev} [d]$$

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{prikljucitev}$	povprečni čas za pregled priključka in izvedbo priključitve izražen v dnevih
$T_{prikljucitev_i}$	čas ki je potekel za pregled priključka in priključitev »i-tega« novega uporabnika ali povečanje priključne moči obstoječega uporabnika, ki ga izražamo v dnevih

<i>št_vlog_prikljucive</i>	število vseh vlog za priključitev in dostop prejetih od novega uporabnika ali obstoječega uporabnika v primeru povečanja priključne moči
----------------------------	--

2.4.1 Delež priključitev izvedenih v skladu s predpisano ravno kakovosti storitve priključitve

Je delež priključitev katere je lastnik elektroenergetske infrastrukture izvedel v roku, določenem z zajamčenim standardom komercialne kakovosti.

$$ustrezna_prikljucive = \left(\frac{št_prikljucive_OK}{št_vlog_prikljucive} \right) \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>ustrezna_prikljucive</i>	delež uporabnikov deležnih ustrezne kakovosti storitve priključitve v odstotkih
<i>št_prikljucive_OK</i>	število uporabnikov, katerim je bil priključek prvič pregledan in izvedena priključitev v času manjšem od 16 delovnih dni
<i>št_vlog_prikljucive</i>	število vseh vlog za priključitev in dostop prejetih od novega uporabnika ali obstoječega uporabnika v primeru povečanja priključne moči

2.4.2 Število izplačanih kompensacij – aktiviranje priključka na električno omrežje

Je število kompensacij, ki jih je sistemski operater oz. njegov pooblaščenec izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti ali neizvedbe te storitve.

2.5 Čas, potreben za izdajo pogodbe o dobavi

Je čas, ki preteče od prejetja zahteve odjemalca za dobavo z električno energijo do izdaje pogodbe o dobavi.

Povprečen »čas od prejema zahteve odjemalca za dobavo z električno energijo do izdaje pogodbe o dobavi« se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{izdaje_dob_pogodbe} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{izdaje_dob_pogodbe_i}}{\dot{S}t_odjemalcev} \quad [d]$$

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{izdaje_dob_pogodbe}$	delež uporabnikov deležnih ustrezne kakovosti storitve priključitve v odstotkih
$T_{izdaje_dob_pogodbe_i}$	celoten čas od prejetja zahteve »i-tega« novega odjemalca za izdajo pogodbe o dobavi do izdaje le-te, izražen v dnevih
$\dot{S}t_odjemalcev$	število vseh odjemalcev, ki so zahtevali pogodbo o dobavi ali njeno spremembo

Opomba: Časi se vodijo pri izvajalcu po vrsti odjema in napetostnih nivojih, poroča pa se skupen kazalnik.

2.6 Delež pravočasno obveščenih uporabnikov o načrtovani prekinitvi

SODO ali lastnik infrastrukture je dolžan uporabnike obveščati o načrtovanih prekinitvah, kot to določa 74. člen EZ. Način obveščanja je odvisen od kategorije odjemalcev.

Delež informacij o načrtovanih prekinitvah napajanja poslanih v predpisanem času se izračuna na naslednji način:

$$Delež_obvešč_uporab = \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n \dot{S}t_pritožb_i}{\dot{S}t_uporabnikov}\right) * 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

$Delež_obvešč_uporab$	delež uporabnikov deležnih ustrezne kakovosti storitve obveščanja o načrtovani prekinitvi v odstotkih
$\dot{S}t_pritožb_i$	Število upravičenih pritožb »i«-tega uporabnika, ki ni bil obveščen o načrtovani prekinitvi
$\dot{S}t_uporabnikov$	Število vseh uporabnikov, ki jim je bila načrtovano prekinjena dobava električne energije (oz. uporabnikov, ki jih je bilo treba obvestiti).

	Upoštevamo bruto vrednosti (če je nekemu odjemalcu prekinjena dobava dvakrat, gre za dva potrebna obveščanja)
--	---

Opomba: Kazalnik se spremlja po vrsti obvestil (pisno, telefonsko, javno obveščanje).

2.7 Čas, potreben za odgovor na vprašanja glede stroškov in plačil

Je čas, ki ga izvajalec potrebuje za odgovor na pisna vprašanja v zvezi s stroški in plačilom storitev (nepravilni računi).

Povprečen čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja odjemalcev v zvezi s stroški in plačili se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{\text{odgovora}}$	Povprečen čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja odjemalcev v zvezi s stroški in plačili
T_{odgovora_i}	odzivni čas za »i-ti« odgovor na vprašanje odjemalca v zvezi s stroški in plačili (od datuma prejetja vprašanja do datuma posredovanja odgovora) izražen v dnevih
$\text{Št}_{\text{povpraševanj}}$	število vseh vprašanj, ki so bila prejeta

2.7.1 Delež odgovorov posredovanih uporabnikom v skladu s predpisano ravno kakovosti storitve

Je delež odgovorov glede stroškov in plačil posredovanih v roku določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti.

Izračuna se na naslednji način:

$$skladni_odgovor = \left(\frac{št_odgovorov_OK}{št_povpraševanj} \right) \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>skladni_odgovor</i>	delež uporabnikov, ki so prejeli odgovor na vprašanje v roku določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti
<i>št_odgovorov_OK</i>	število uporabnikov, ki so bili deležni storitve v skladu z zajamčenim standardom komercialne kakovosti
<i>št_povpraševanj</i>	število vseh povpraševanj uporabnikov glede stroškov in plačil

2.7.2 Število izplačanih kompensacij – odgovor na vprašanja glede stroškov in plačil

Je število kompensacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti ali neizvedbe te storitve.

2.8 Čas potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov

Je čas, potreben za odgovor na pisno vprašanje, pisno pritožbo ali pisne zahteve uporabnika, ki se šteje od datuma prejetja dopisa do posredovanja pisnega odgovora.

Opomba:

Vrste vprašanj, pritožb in zahtev uporabnikov ločimo po izvajalcih storitev npr. zahtevo po informaciji o pretekli ali pričakovani ravni kakovosti oskrbe, uporabnik naslovi na sistemskega operaterja itd.

Opomba: v dopisih, ki vsebujejo kakršnokoli 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.

$$\bar{T}_{odgovora} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{odgovora_i}}{Št_dopisov} \quad [d]$$

$\bar{T}_{odgovora}$	Povprečen čas, potreben za odgovor na pisno vprašanje, pritožbo ali zahtevo.
$T_{odgovora_i}$	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
$\dot{S}t_{dopisov}$	število vseh dopisov, ki so bili prejeti

2.8.1 Delež odgovorov na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve posredovane uporabnikom v skladu s predpisano ravniyo kakovosti storitve

Predstavlja delež odgovorov na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov posredovane v roku določenem v sistemskem standardu komercialne kakovosti.

Izračuna se na naslednji način:

$$skladni_odgovor = \left(\frac{\dot{S}t_{odgovorov_OK}}{\dot{S}t_{dopisov}} \right) \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

$skladni_odgovor$	delež odgovorov na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov posredovanih v roku določenem v sistemskem standardu komercialne kakovosti.
$\dot{S}t_{odgovorov_OK}$	število uporabnikov, ki so bili deležni storitve v skladu s sistemskim standardom komercialne kakovosti.
$\dot{S}t_{dopisov}$	število vseh dopisov z vprašanji, pritožbami ali zahtevami uporabnikov.

2.9 Pravila o kakovosti storitev klicnega centra

Kakovost storitev se vrednoti s številom odgovorjenih klicev v klicnem centru in povprečnim časom zadržanja klica. Informacije o ravni kakovosti storitev klicnega centra podaja več kazalnikov.

2.9.1 Čas zadržanja klica v klicnem centru

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 ne odgovori na klic.

Povprečen čas zadržanja klica uporabnika se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{\text{zadržanja_klica}}$	povprečen čas zadržanja klica uporabnika
$T_{\text{zadržanja_klica}_i}$	čas zadržanja »i-tega« klica, izražen v sekundah
Št_klicev	število vseh zadržanih dohodnih klicev uporabnikov

2.9.2 Kazalnik ravni strežbe

Kazalnik ravni strežbe je odstotek dohodnih klicev na katere je odgovoril administrator.

Povprečna vrednost kazalnika nivoja strežbe se izračuna na naslednji način:

$$\text{Idx_nivoja_strežbe} = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Id_klica}(t < t_x)_i}{\text{Št_klicev}} * 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

$\text{Idx_nivoja_strežbe}$	kazalnik ravni kakovosti strežbe
t	dejansko trajanje zadržanja klica
t_x	pričakovano trajanje zadržanja klica
$\text{Id_klica}(t < t_x)$	telefonski klici pri katerih je trajanje zadržanja klica manjše kot pričakovano trajanje zadržanja klica

$\dot{S}t_klicev$	število vseh zadržanih dohodnih klicev uporabnikov
--------------------	--

Opomba: Če t_x ni določen, se izračunava razmerje med številom klicev na katere je odgovoril operaterjem (*»NumCallAns«*) in celotnim številom dohodnih klicev, ki zahtevajo komunikacijo z operaterjem neodvisno od dolžine zadržanja klica.

$$Idx_nivoja_strežbe = \frac{\dot{S}t_odgov_klicev}{\dot{S}t_klicev} * 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

$\dot{S}t_odgov_klicev$	število klicev na katere je odgovoril operater
$\dot{S}t_klicev$	celotno število dohodnih klicev, ki zahtevajo komunikacijo z operaterjem neodvisno od dolžine zadržanja klica

2.10 Čakalna doba ob osebem obisku v centru za odjemalce

Povpraševanje po storitvah in kakovost storitve je opredeljena s številom obiskov odjemalcev in povprečnim časom čakanja.

V centrih za odjemalce se uvedejo knjige pritožb, da bodo stranke, ki so nezadovoljne s storitvijo (čakalna doba, osebna obravnava itd.), vpisale svoje nezadovoljstvo.

2.11 Čas do pričetka izvajanja popravila v primeru pregorele varovalke, ki je pod nadzorom SODO

Je čas, ki je pretekel od prejete obvestila o pregoreli varovalki s strani posameznega odjemalca do pričetka popravila.

Povprečen čas do začetka izvajanja popravila v primeru pregorele varovalke, ki je pod nadzorom SODO, se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_zač_izv_popr_var = \frac{\sum_{i=1}^n T_zač_izv_popr_var_i}{\dot{S}t_napak_var} \quad [h]$$

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_zač_izv_popr_var$	povprečen čas do pričetka izvajanja popravila v primeru pregorete varovalke, ki je pod nadzorom SODO
--------------------------------	--

$T_zač_izv_popr_var_i$	čas do pričetka izvajanja popravila primeru pregoretega »i-te« varovalke izražen v urah
$\dot{S}t_napak_var$	število vseh napak varovalk pod nadzorom SODO

Opomba: Kazalniki se vodijo ločeno glede na napetostni nivo in kategorijo odjema.

2.11.1 Delež odjemalcev, deležnih ustrezne kakovosti storitve

Predstavlja delež odzivov SODO, ko je le-ta prišel popravilo varovalke v roku določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti.

Izračuna se na naslednji način:

$$skladnost_odzivov = \left(\frac{\dot{S}t_odzivov_OK}{\dot{S}t_zahtev} \right) \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

$skladnost_odzivov$	delež odzivov, pri katerih je le-ta prišel popravilo varovalke v roku določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti
$\dot{S}t_odzivov_OK$	število odzivov SODO v skladu z zajamčenim standardom komercialne kakovosti
$\dot{S}t_zahtev$	število vseh zahtev uporabnikov za popravilo varovalke

2.11.2 Število izplačanih kompensacij – izvedba popravila pregorele varovalke

Je število kompensacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti ali neizvedbe te storitve.

2.12 Delež neizvedenih ali zapoznelih v naprej dogovorjenih obiskov

Osnova za izračun kazalnikov je časovni interval, ki je predpisan ali je bil predhodno dogovorjen z odjemalcem v katerem predstavnik izvajalca jamči obisk na dogovorjeni lokaciji.

Opomba: Maksimalni časovni interval obiska je 2 uri. SODO oz. pooblaščenici lahko določijo ožji časovni interval obiska in ga posredujejo agenciji kot samostojni parameter.

Delež neopravljenih ali zamujenih obiskov se izračuna na naslednji način:

$$neskladnost_obiskov = \frac{\mathit{\textit{Št_neskladnih_obiskov}}}{\mathit{\textit{Št_obiskov}}} * 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>neskladnost_obiskov</i>	delež obiskov, ki jih je SODO izvedel v roku določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti
<i>Št_neskladnih_obiskov</i>	število neopravljenih ali zamujenih obiskov pri uporabnikih
<i>št_obiskov</i>	število vseh dogovorjenih obiskov

2.12.1 Število izplačanih kompenzacij – izvedba dogovorjenih obiskov

Je število kompenzacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti ali neizvedbe te storitve.

2.13 Čas, potreben za reševanje pritožb v zvezi s kakovostjo napetosti

V primeru pritožb v zvezi z napetostjo se reševanje izvede v dveh korakih:

1. preverjanje na prizadetem mestu in odgovor na pritožbo, in
2. rešitev problema.

2.13.1 Čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti

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 tako upravičene kot tudi neupravičene pritožbe.

Povprečen čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{odg_VQ} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{odgovora_i}}{\dot{S}t_pritožb_VQ} [d]$$

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{odg_QoS}$	povprečen čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti
$T_{odgovora_i}$	čas, potreben za odgovor na »i-to« pritožbo (vključno z izvajanjem meritev na prizadetem mestu in iskanjem rešitve) izražen v dnevih
$\dot{S}t_pritožb_VQ$	število vseh prispelih pritožb v zvezi z odstopanji napetosti

2.13.1.1 Delež odgovorov na pritožbe v skladu z zahtevano kakovostjo storitve

Predstavlja delež odgovorov na pritožbe v zvezi s kakovostjo napetosti posredovan v roku določenem v sistemskem standardu komercialne kakovosti.

Izračuna se na naslednji način:

$$skladnost_odgovorov = \frac{\dot{S}t_odgovorov_OK}{\dot{S}t_odgovorov} * 100 [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>skladnost_odgovorov</i>	delež odgovorov, ki jih je SODO podal v roku določenem v sistemskem standardu komercialne kakovosti
<i>Št_odgovorov_OK</i>	število odjemalcev, ki so prejeli odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti v roku določenem v sistemskem standardu komercialne kakovosti
<i>Št_odgovorov</i>	število vseh odgovorov na pritožbe o kakovosti napetosti

2.13.2 Čas, potreben za rešitev odstopanj napetosti

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 ...).

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 se naj pritoži). Pri izračunu tega kazalnika se upoštevajo samo upravičene pritožbe.

Povprečen čas, potreben za sanacijo odstopanja napetosti se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{rešitev_VQ_odstopanj} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{reševanja_odstopanja_i}}{\dot{S}t_posegov_VQ} [d]$$

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{rešitev_VQ_odstopanj}$	povprečen čas, potreben za sanacijo odstopanja napetosti
$T_{reševanja_odstopanja}$	čas trajanja »i-te« sanacije odstopanja kakovosti napetosti (poseg v omrežje) v mesecih
$\dot{S}t_posegov_VQ$	število vseh sanacij odstopanj kakovosti napetosti

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

2.13.2.1 Delež sanacij odstopanj v skladu z zahtevano kakovostjo storitve

Predstavlja delež sanacij, s katerimi so bila odstopanja kakovosti napetosti odpravljena v roku določenem v sistemskem standardu komercialne kakovosti. Izračuna se na naslednji način:

$$skladnost_posegov = \frac{\check{S}t_posegov_OK}{\check{S}t_posegov} * 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>skladnost_posegov</i>	delež odgovorov, ki jih je SODO podal v roku določenem v sistemskem standardu komercialne kakovosti
<i>Št_posegov_OK</i>	število sanacij, s katerimi so bila odstopanja kakovosti napetosti odpravljena v roku določenem v sistemskem standardu komercialne kakovosti
<i>Št_posegov</i>	število vseh izvedenih posegov za upravičene pritožbe o kakovosti napetosti

2.14 Napačni odklopi uporabnikov

Imetnik licence (ali izvajalec) mora plačati kazen v primeru neupravičenih prekinitev oz. ustavitve distribucije električne energije uporabnikom omrežja.

2.14.1 Delež napačnih odklopov zaradi napačnih obvestil

Osnova za izračun kazalnika je spremljanje števila odklopov izvršenih zaradi napačnih obvestil, podanih s strani dobavitelja električne energije.

Delež napačnih odklopov zaradi napačnih obvestil se izračuna na naslednji način:

$$Delež_neuprav_odklopi = \frac{\check{S}t_neuprav_odklopov}{\check{S}t_odklopov} \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>Delež_neuprav_odklopi</i>	delež napačnih odklopov zaradi napačnih obvesti izražen v odstotkih
<i>Št_neuprav_odklopov</i>	število odklopov uporabnikov zaradi napačnih obvestil
<i>Št_odklopov</i>	število vseh odklopov uporabnikov

2.14.2 Delež napačnih odklopov zaradi napake vzdrževalnega osebja

Osnova za izračun kazalnika je spremljanje števila odklopov, ki jih je izvajalec povzročil zaradi napake vzdrževalnega osebja.

Delež neupravičenih odklopov, ki so bili povzročeni zaradi napake vzdrževalnega osebja, se izračuna na naslednji način:

$$Delež_neuprav_odklopi = \frac{Št_neuprav_odklopov}{Št_odklopov} \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>Delež_neuprav_odklopi</i>	delež neupravičenih odklopov, ki so bili povzročeni zaradi napake vzdrževalnega osebja izražen v odstotkih
<i>Št_neuprav_odklopov</i>	število neupravičenih odklopov uporabnikov, ki so bili povzročeni zaradi napake vzdrževalnega osebja
<i>Št_odklopov</i>	število vseh odklopov uporabnikov

2.15 Pravila v zvezi s števcem

Pravilno delovanje števca porabljene električne energije je bistveno za pravilno zaračunavanje, ki je za uporabnika bistvenega pomena. Število obvestil o okvarah števcov kakor tudi obseg pravil za menjavo števcov je pokazatelj kakovosti vzdrževanja merilnih naprav s strani izvajalca.

Za tradicionalne števce se vprašuje po času, ki je potreben za ugotovitev napake, medtem ko se pri predplačilnih števcih vprašuje po celotnem času, potrebnem za rešitev problema.

2.15.1 Čas, potreben za pregled in odpravo okvare števca

Je čas, ki je potreben za izvedbo pregleda in odprave okvare števca.

Povprečen čas, potreben za izvedbo pregleda in odprave napake števca se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{\text{pregleda_števca}}$	Povprečen čas, potreben za pregled števca
$T_{\text{pregleda_števca}_i}$	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)

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

2.15.1.1 Delež pregledov izvedenih v skladu z zahtevano kakovostjo storitve

Predstavlja delež pregledov zaradi okvare števca izvedenih v roku, določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti.

Izračuna se na naslednji način:

$$\text{skladnost_pregledov} = \frac{\text{Št_pregledov_OK}}{\text{Št_pregledov}} * 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

$\text{skladnost_pregledov}$	delež pregledov izvedenih v skladu z zajamčenim standardom komercialne kakovosti, izražen v odstotkih
Št_pregledov_OK	število pregledov izvedenih v skladu z zajamčenim standardom komercialne kakovosti
Št_pregledov	število vseh števcev, ki so bili pregledani na zahtevo (število izvedenih inšpekcij)

2.15.1.2 Število izplačanih kompenzacij – pregled in odprava napake števca

Je število kompenzacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti ali neizvedbe te storitve.

2.15.2 Delež števecov, ki jim je pretekel rok za kalibracijo

Kazalnik temelji na postopkih umerjanja, ki se izvedejo po preteku roka za kalibracijo števca.

Delež števecov, ki jim je pretekel rok za kalibracijo se izračuna na naslednji način:

$$\text{Delež}_{_nekalib_števcev} = \frac{\text{Št}_{_nekalib_števcev}}{\text{Št}_{_števcev}} * 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>Delež_{_nekalib_števcev}</i>	delež števecov, ki jim je pretekel rok za kalibracijo
<i>Št_{_nekalib_števcev}</i>	število števecov s prekoračenim datumom kalibracije
<i>Št_{_števcev}</i>	število vseh števecov

Opomba: Pri izračunu parametra se ne upoštevajo nezamenjani števci zaradi krivde uporabnikov, ki kljub pisnemu obvestilu niso omogočili dostopa do števecov. Izvajalec del hrani dokazni material.

2.15.2.1 Število izplačanih kompenzacij – nekalibrirani števci

Je število kompenzacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi neizvedbe zamenjave števecov, ki jim je pretekel rok za kalibracijo.

2.15.3 Čas, potreben za popravilo predplačniškega števca

Je pričakovan minimalni čas, ki preteče od prejete obvestila o okvari do rešitve problema.

Povprečen čas, potreben za popravilo predplačniškega števca se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{\text{poprav predpl števca}} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{\text{popravil predpl števca}_i}}{\check{St}_{\text{popravl}}} [d]$$

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{\text{popravil predpl števca}}$	povprečen čas, potreben za popravilo predplačniškega števca
$T_{\text{popravil predpl števca}_i}$	čas, ki je pretekel od prejema obvestila o okvari do popravila „i-tega“ števca, izražen v dnevih
$\check{St}_{\text{popravl}}$	število vseh popravil predplačniških števcov

2.15.3.1 Delež popravil izvedenih v skladu z jamčeno kakovostjo storitve

Predstavlja delež opravljenih popravil predplačniškega števca v roku določenem v z jamčenem standardu komercialne kakovosti.

$$\text{skladnost}_{\text{popravl}} = \frac{\check{St}_{\text{popravl OK}}}{\check{St}_{\text{popravl}}} * 100 [\%]$$

V enačbi pomeni:

$\text{skladnost}_{\text{popravl}}$	delež popravil izvedenih v skladu z z jamčenim standardom komercialne kakovosti, izražen v odstotkih
$\check{St}_{\text{popravl OK}}$	število popravil predplačniških števcov izvedenih v skladu z z jamčenim standardom komercialne kakovosti
$\check{St}_{\text{popravl}}$	število vseh predplačniških števcov, ki so bili popravljeni (število izvedenih popravil)

2.15.3.2 Število izplačanih kompenzacij – popravilo predplačniškega števca

Je število kompenzacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti ali neizvedbe te storitve.

2.16 Število rednih odčitavanj števec v enem letu s strani pooblaščenega podjetja

Kazalnik temelji na zahtevanem rednem letnem oz. mesečnem odčitavanju števec, ki ga opravi izvajalec.

Povprečno število odčitavanj števec v enem letu pooblaščenega podjetja se izračuna na naslednji način:

$$Pov_št_odbirkov_števcev = \frac{Št_odbirkov_števcev}{Št_števcev} \quad [\#/leto]$$

V enačbi pomeni:

<i>Pov_št_odbirkov_števcev</i>	povprečno število odčitavanj števec v enem letu pooblaščenega podjetja
<i>Št_odbirkov_števcev</i>	število vseh izvedenih rednih odčitavanj števec na leto
<i>Št_števcev</i>	število vseh števec

Opomba: Odčitavanje števec se izvaja na različne načine in z različno frekvenco. Pričakuje se, da bo izvajalec redno odčitaval števce, saj je zaračunavanje na podlagi ocene največkrat vzrok za pritožbe. Rešitev za ta problem je uporaba sistema za daljinsko odčitavanje merilnih naprav.

2.16.1.1 Število izplačanih kompenzacij – odčitavanje števec

Je število kompenzacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti ali neizvedbe te storitve.

Opomba: Do kompenzacije ni upravičen odjemalec, ki ni omogočil odčitka števca na nedostopnem merilnem mestu. Izvajalec hrani dokazni material.

2.17 Čas od opomina o neplačilu do izklopa

Je čas, ki preteče od prejema opomina o neplačiludo izklopa odjemalca.

Povprečen čas od prejema opomina o neplačilu do izklopa zaradi neplačila se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{\text{izklopa}}$	čas od prejema opomina o neplačilu do izklopa uporabnika
T_{izklopa_i}	čas, ki preteče od prejema opomina o neplačilu do izklopa »i-tega« uporabnika
$\text{Št}_{\text{izklopov}}$	število vseh izklopov zaradi neplačil

2.17.1 Delež izklopov izvedenih v skladu z zajamčeno ravniyo kakovosti storitve

Delež izklopov zaradi neplačila izvedenih po roku določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti, se izračuna na naslednji način:

$$\text{skladnost}_{\text{izklopov}} = \frac{\text{Št}_{\text{izklopov}}_{\text{OK}}}{\text{Št}_{\text{izklopov}}} * 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

$\text{skladnost}_{\text{izklopov}}$	delež izklopov zaradi neplačila izvedenih po roku določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti
$\text{Št}_{\text{izklopov}}_{\text{OK}}$	število izklopov zaradi neplačila izvedenih po roku določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti
$\text{Št}_{\text{izklopov}}$	število vseh izklopov zaradi neplačila

2.17.2 Število izplačanih kompenzacij – izklopi uporabnikov

Je število kompenzacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi prehitre izvedbe izklopa (manj kot v 8 dneh).

2.18 Čas za rešitev pritožbe v zvezi z računom (napačno zaračunan znesek)

Je čas, potreben za rešitev upravičene pritožbe zaradi vsebine plačanega vmesnega računa, letnega računa, itd. Sporni podatki so lahko odčitavanje števca, fiksni prispevek za moč (pavšal), obdobje, tarifa, itd.

Povprečen čas za rešitev pritožbe o računu se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{rešitve_pritožb_rač} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{rešitev_pritožbe_rač_i}}{\dot{S}t_pritožb} [d]$$

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{rešitve_pritožb_rač}$	povprečen čas za rešitev pritožbe o računu
$T_{rešitev_pritožbe_rač_i}$	število dni od priznanja oz. potrditve napačno zaračunanega »i-tega« zneska do povračila denarja za preplačilo uporabniku
$\dot{S}t_pritožb$	število vseh upravičenih pritožb glede napačnega zaračunavanja

2.18.1 Delež obravnavanih pritožb izvedenih v skladu s zajamčeno kakovostjo storitve

Delež upravičenih pritožb glede izdanega računa (če je odjemalec plačal napačen znesek), pri katerih je izvajalec uporabniku povrnil znesek preplačila v roku določenem v zajamčenem standardu komercialne kakovosti

Izračuna se na naslednji način:

$$skladnost_reš_pritožb = \frac{\dot{S}t_reš_pritožb_OK}{\dot{S}t_pritožb} * 100 [\%]$$

V enačbi pomeni:

$skladnost_reš_pritožb$	delež rešenih pritožb v skladu s zajamčenim standardom komercialne kakovosti, izražen v odstotkih
---------------------------	---

<i>Št _reš _pritožb _OK</i>	število rešenih pritožb v skladu z zajamčenim standardom komercialne kakovosti
<i>Št _pritožb</i>	Število vseh upravičenih pritožb

2.18.2 Število izplačanih kompensacij – reševanje pritožb

Je število kompensacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti ali neizvedbe te storitve.

2.19 Čas do vzpostavitve ponovnega napajanja po izklopu zaradi zapoznelega plačila

Je čas, ki preteče od plačila dolga (vključno s stroški odklopa in priklopa) do ponovne priključitve odjemalca.

Opomba 1: Časi izvajanja tega procesa se spremljajo ločeno v okviru dobavitelja (čas od plačila dolga do ponovne vzpostavitve pogodbe o dobavi) in v okviru SODO oz. lastnikov infrastrukture (čas od ponovne vzpostavitve pogodbe do fizičnega priklopa).

Opomba 2: V čas vzpostavitve ponovne oskrbe odjemalca zaradi zapoznelega plačila sistemski operater ne šteje čas potreben za sklenitev pogodb o dobavi ali dostopu.

Povprečen čas, potreben za vzpostavitev ponovne oskrbe zaradi zapoznelega plačila se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{\text{ponov_priklju}\check{c}} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{\text{ponov_priklju}\check{c}_i}}{\text{Št}_{\text{ponov_priklju}\check{c}}} \quad [d]$$

V enačbi pomeni:

$\bar{T}_{\text{ponov_priklju}\check{c}}$	Povprečen čas, potreben za vzpostavitev ponovne oskrbe zaradi zapoznelega plačila
$T_{\text{ponov_priklju}\check{c}_i}$	čas od izvedbe »i-te« poravnave do ponovne priključitve
$\text{Št}_{\text{ponov_priklju}\check{c}}$	število vseh ponovnih priključitev

2.19.1 Delež ponovnih priključitev izvedenih skladno s zahtevano ravniyo kakovosti storitve

Delež izvedenih ponovnih priključitev pri katerih je bila vzpostavljeno napajanje z električno energijo po plačilu dolga v roku, določenem v zjamčenem standardu komercialne kakovosti.

Izračuna se na naslednji način:

$$skladnost_ponov_priključ = \frac{\textit{\textit{Št_ponov_priključ_OK}}}{\textit{\textit{Št_ponov_priključ}}} * 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomeni:

<i>skladnost_ponov_priključ</i>	Delež izvedenih ponovnih priključitev pri katerih je bilo vzpostavljeno napajanje z električno energijo po plačilu dolga v roku, določenem v zjamčenem standardu komercialne kakovosti izražen v odstotkih
<i>Št_ponov_priključ_OK</i>	število izvedenih ponovnih priključitev pri katerih je bilo vzpostavljeno napajanje z električno energijo po plačilu dolga v roku, določenem v zjamčenem standardu komercialne kakovosti
<i>Št_ponov_priključ</i>	Število vseh ponovnih priključevanj

»NumCustServedOK« je število odjemalcev, ki so bili deležni storitve v skladu z zjamčenim standardom komercialne kakovosti.

2.19.2 Število izplačanih kompenzacij – vzpostavitev ponovnega napajanja po plačilu dolga

Je število kompenzacij, ki jih je sistemski operater oz. lastnik omrežja izplačal uporabnikom zaradi prenizke ravni kakovosti ali neizvedbe te storitve.