

Priloga 2

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, ob katerih so bile razglašene krizne razmere).

Višja sila je nepredvidljiv dogodek z zgoraj navedenimi posledicami, na katerega sistemski operater ni mogel vplivati oziroma 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 operaterja, okvare na postrojih sistema operaterja, razpad sistema, omejitve moči, omejitve energije in ostali tuji vzroki.

2 PARAMETRI KOMERCIALNE KAKOVOSTI

2.1 Priključevanje na omrežje

2.1.1 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 ali izvajalec nalog SODO.

Povprečni »čas, potreben za odgovor na zahtevo novega uporabnika za priključitev na omrežje« se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{\text{odgovora_zaht_priklj}}$	Povprečni čas za odgovor na zahtevo po priključitvi, 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.

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: Če se vloga v roku 30 oziroma 60 dni zavrže, se to šteje za tuji vzrok, da SZP ni bilo izdano v zajamčenem roku.

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

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.

Povprečni »čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela« se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{\text{izdaje_PR}}$	Povprečni čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za izvedbo enostavnih del, izražen v dnevih.
$T_{\text{izdaje_PR}_i}$	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, namerilno, 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.

2.1.3 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 ali izvajalca nalog SODO podpisane pogodbe o priključitvi.

Opomba: Šteje se samo čas trajanja postopka, na katerega ima vpliv SODO ali izvajalec nalog SODO.

Povprečni »čas, potreben za priključitev novega uporabnika na NN omrežje« se izračuna:

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

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{_priklj_uporab_NN}$	Povprečni čas za priključitev novega uporabnika na NN omrežje, izražen v dnevih.
$T_{_izdaje_PP_i}$	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.

2.1.4 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 uporabnika (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).

Opomba 2: Pri izračunu tega parametra upoštevamo tudi vloge za povečanje priključne moči obstoječega uporabnika.

Povprečni »čas, potreben za aktiviranje priključka na električno omrežje« se izračuna:

$$\bar{T}_{_prikljucitev} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{_prikljucitev_i}}{št_vlog_prikljucitve} [d]$$

V enačbi pomenijo:

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

2.2 Skrb za odjemalce

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

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

Povprečni »čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov«, se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_{_odgovora} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{_odgovora_i}}{št_povpraševanj} [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{_odgovora}$	Povprečni čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve odjemalcev, se izračuna na naslednji način.
$T_{_odgovora_i}$	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.
$št_{_povpraševanj}$	Število vseh vprašanj, pritožb ali zahtev, ki so bile prejete.

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.

2.2.2 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.

Povprečni »čas zadržanja klica v klicnem centru« se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomenijo:

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

2.2.3 Kazalnik ravni strežbe klicnega centra

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

Povprečna vrednost kazalnika nivoja strežbe se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomenijo:

$Idx_nivoja_strežbe$	Kazalnik ravni kakovosti strežbe klicnega centra
------------------------	--

t	Dejansko trajanje zadržanja klica
t_x	Pričakovano trajanje zadržanja klica
$Id_klica(t < t_x)$	Telefonski klici, pri katerih je trajanje zadržanja klica manjše kot pričakovano trajanje zadržanja klica.
$št_klicev$	Število vseh zadržanih dohodnih klicev uporabnikov

Opomba: 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.

$$Idx_nivoja_strežbe = \frac{Št_odgov_klicev}{št_klicev} \times 100 \quad [\%]$$

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.

2.3 Tehnične storitve

2.3.1 Čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka

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

Povprečni »čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka« se izračuna na naslednji način:

$$\bar{T}_zam_var = \frac{\sum_{i=1}^n T_zam_var_i}{št_napak_var} \quad [h]$$

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 da 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.

2.3.2 Delež neizvedenih ali zapoznelih v naprej dogovorjenih obiskov

Osnova za izračun kazalnikov je vnaprej predpisan ali dogovorjen časovni interval, v katerem predstavnik izvajalca jamči obisk na dogovorjeni lokaciji.

Delež neopravljenih ali zamujenih obiskov se izračuna na naslednji način:

$$\text{neskladnost_obiskov} = \frac{\text{št_neskladnih_obiskov}}{\text{št_obiskov}} \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomenijo:

<i>neskladnost_obiskov</i>	Delež obiskov, ki jih je predstavnik izvajalca izvedel v roku določenem v zagemčenem standardu komercialne kakovosti.
<i>št_neskladnih_obiskov</i>	Število neopravljenih ali zamujenih obiskov pri uporabnikih, za katere obstaja upravičena pritožba uporabnika.
<i>št_obiskov</i>	Število vseh dogovorjenih obiskov

Opomba: Za opredelitev maksimalnega časovnega intervala obiska se smiselno uporabijo določbe akta, ki urejajo minimalne standarde kakovosti oskrbe.

2.3.3 Čas, potreben za odgovor na pritožbo 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.

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.

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

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

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{\text{odg_VQ}}$	Povprečni 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.
št_pritožb_VQ	Število vseh prispelih pritožb v zvezi z odstopanji napetosti

2.3.4 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 itd.).

Povprečni »čas, potreben za rešitev odstopanj napetosti« se izračuna na naslednji način:

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

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{\text{rešitev_VQ_odstopanj}}$	Povprečni čas, potreben za sanacijo odstopanja napetosti.
$T_{\text{reševanja_odstopanja}}$	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: Parametri se spremljajo posebej glede na napetostni nivo. Izračuna se tudi skupen kazalnik, ki je povprečna vrednost vseh kazalnikov.

Opomba: Pri izračunu tega kazalnika se upoštevajo samo pritožbe glede odstopanj 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). Pri izračunu tega kazalnika se upoštevajo samo upravičene pritožbe.

2.3.5 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:

$$\text{delež_neuprav_odklopi} = \frac{\text{št_neuprav_odklopov}}{\text{št_odklopov}} \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomenijo:

$\text{delež_neuprav_odklopi}$	Delež neupravičenih odklopov, ki so bili povzročeni zaradi napake vzdrževalnega osebja izražen v odstotkih.
$\text{št_neuprav_odklopov}$	Število neupravičenih odklopov uporabnikov, ki so bili povzročeni zaradi napake vzdrževalnega osebja, ki se ugotovi na podlagi upravičenih pritožb uporabnika.
št_odklopov	Število vseh odklopov

2.3.6 Delež pravočasno obveščenih uporabnikov o načrtovani preinitvi

SODO in izvajalci nalog SODO so dolžni uporabnike obveščati o načrtovanih preinitvah skladno z določbami Energetskega zakona. Način obveščanja je odvisen od kategorije odjemalcev.

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

$$delež_obvešč_uporab = \left(1 - \frac{\sum_{j=1}^m \frac{št_upr_pritožb}{št_uporabnikov_j}}{j}\right) \times 100 \quad [\%]$$

V enačbi pomenijo:

<i>delež _ obvešč _ uporab</i>	Delež uporabnikov deležnih ustrezne kakovosti storitve obveščanja o načrtovani prekinitvi v odstotkih
<i>št _ upr _ pritožb</i>	Število upravičenih pritožb uporabnikov ob »j«-ti načrtovani prekinitvi
<i>št _ uporabnikov_j</i>	Število vseh uporabnikov, ki jim je bila načrtovana »j«-ta prekinitev dobave električne energije (oziroma uporabnikov, ki jih je bilo treba obvestiti).
<i>j</i>	Posamezno obveščanje

2.4 Merjenje in zaračunavanje

2.4.1 Čas, potreben za odpravo okvare števca

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:

$$\bar{T}_{odprave_ok\ var\ e_števca} = \frac{\sum_{i=1}^n T_{odprave_ok\ var\ e_števca_i}}{št_pregledov} \quad [d]$$

V enačbi pomenijo:

$\bar{T}_{odprave_ok\ var\ e_števca}$	Povprečni čas, potreben za pregled in odprave napake števca
$T_{odprave_ok\ var\ e_števca_i}$	Čas od prejetja zahteve do opravljenega pregleda in odprave napake »i-tega« števca, izražen v dnevih.
<i>št _ pregledov</i>	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.

2.4.2 Število rednih odčitavanj števcov v enem letu s strani pooblaščenega podjetja

Kazalnik temelji na zahtevanem rednem letnem oziroma mesečnem odčitavanju števcov, ki ga opravi izvajalec.

Povprečno število odčitavanj števecov v enem letu s strani pooblaščenega podjetja se izračuna na naslednji način:

$$povpr_št_odbirkov_števcev = \frac{št_odbirkov_števcev}{št_števcev} \quad [\#/leto]$$

V enačbi pomenijo:

<i>povpr _ št _ odbirkov _ števcev</i>	Povprečno število odčitavanj števecov v enem letu s strani pooblaščenega podjetja
<i>št _ odbirkov _ števcev</i>	Število vseh izvedenih rednih odčitavanj števecov na leto
<i>št _ števcev</i>	Število vseh števecov

Opomba 1: Odčitavanje števecov 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 pritožb. Rešitev za ta problem je uporaba sistema za daljinsko odčitavanje merilnih naprav.

Opomba 2: Do kompenzacije ni upravičen odjemalec, ki ni omogočil odčitka števca na nedostopnem merilnem mestu. Izvajalec hrani dokazni material.

2.4.3 Čas do vzpostavitve ponovnega napajanja po izklopu zaradi zapoznelega plačila

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.

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

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

V enačbi pomenijo:

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

2.5 Skladnost ravni kakovosti storitve

Za posamezne parametre 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:

<i>skladnost _ravni _storitve _CQ</i>	Delež storitev, ki so opravljene v skladu z minimalnimi standardi kakovosti.
<i>št _skladnih _storitev _CQ</i>	Število storitev, ki so opravljene v skladu z minimalnimi standardi kakovosti.
<i>št _vseh _storitev _CQ</i>	Število vseh opravljenih storitev

Deleži storitev, ki so opravljene v skladu z minimalnimi standardi kakovosti, se izračunajo za naslednje parametre komercialne kakovosti:

- čas, potreben za odgovor na zahtevo novega uporabnika za priključitev na omrežje;
- čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela;
- čas, potreben za priključitev novega uporabnika na NN omrežje;
- čas, potreben za aktiviranje priključka na električno omrežje;
- čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov;
- čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka, ki je pod nadzorom SODO;
- čas, potreben za odgovor na pritožbo v zvezi s kakovostjo napetosti;
- čas, potreben za rešitev odstopanj napetosti;
- čas, potreben za pregled in odpravo okvare števca;
- čas do vzpostavitve ponovnega napajanja po izklopu zaradi zapoznelega plačila.

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

2.6 Število izplačanih kompensacij

V spletno aplikacijo izvajalci vnesejo število izplačanih kompensacij zaradi nedoseganja zajamčenih standardov posameznih storitev za naslednje parametre komercialne kakovosti:

- čas, potreben za izdajo ocene stroškov (predračuna) za enostavna dela;
- čas, potreben za aktiviranje priključka na električno omrežje;
- čas, potreben za odgovore na pisna vprašanja, pritožbe ali zahteve uporabnikov;
- čas do ponovne vzpostavitve napajanja v primeru napake na napravi za omejevanje toka;
- delež pravočasno obveščenih uporabnikov o načrtovani prekinitvi;
- čas, potreben za odpravo okvare števca;
- število rednih odčitavanj števcov v enem letu s strani pooblaščenega podjetja;
- čas do vzpostavitve ponovnega napajanja po izklopu zaradi zapoznelega plačila.