

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Anul 2013

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (1), a)	casnic	-	-	-
		necasic mic	15	15	15
		necasic mare	15	15	15
		total	15	15	15
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	-	-	-
		necasic mic	20	20	20
		necasic mare	20	20	20
		total	20	20	20
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	-	-	-
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	1	0	1
		total	1	0	1
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	-	-	-
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0.03	0	0.03
		total	0.03	0	0.03
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	6	-	6
		total	6	-	6
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	-	-	-
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	-	-	-
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasic mic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasic mare	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		total	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),		0	0	0
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		-	-	-
11	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		0.75	-	0.75
12	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		in aceeași zi	-	in aceeași zi
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienti cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a) **		32	29	33
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		3	3	3
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		1	1	1
16	Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).		0	0	0
17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)		0	0	0
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)		0	0	0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)		0	0	0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)		0	0	0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

** In societatea noastră este organizat un singur Serviciu Clienti

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	Anul 2013		
			sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	2	0	2
		total	2	0	2
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0.07	0	0.07
		total	0.07	0	0.07
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasic mic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasic mare	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		total	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		0	0	0
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)		0	0	0
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)		0	0	0
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		6	0	6
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	0	0	0
		necasic mic	4	3	4
		necasic mare	36	39	36
		total	40	42	40
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	3	2	5
		total	3	2	5
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	0	
		necasic mic	3	3	3
		necasic mare	37	37	37
		total	40	40	40
15	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea (transport și/sau distribuție)-art 17, lit. d)	casnic	0	0	0
		necasic mic	3	3	3
		necasic mare	37	37	37
		total	40	40	40
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	18	24	27
		total	18	24	27
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	0	0	0
		necasic mic	6.910	6.279	13.189
		necasic mare	211 820.367	239 835.708	451 656.075
		total	211 827.277	239 841.987	451 669.264