

Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA SA

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Anul 2014

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	-	-	-
		necasic mic	3.5	4.7	4.4
		necasic mare	6.1	7.6	7.4
		total	5.6	7.2	6.9
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare-art.5, alin. (1), b)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	7.5	7.5
		total	-	7.5	7.5
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	-	-	-
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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	0	0
		total	0	0	0
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
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	Durață medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		-	-	-
11	Durață medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		0.33	in aceeași zi	0.25
12	Durață medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		0.5	0.2	0.31
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienti cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a) **		63	62	65
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



Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA SA

### Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Anul 2014

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	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
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
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
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
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
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc 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
		necasníc mic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasníc 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)		9	11	20
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
		necasníc mic	4	12	4
		necasníc mare	115	367	115
		total	119	379	119
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	8	1	9
		necasníc mare	255	4	259
		total	263	5	268
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	12	13	13
		necasníc mare	366	371	371
		total	378	384	384
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
		necasníc mic	12	13	13
		necasníc mare	366	371	371
		total	378	384	384
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	5	11	11
		necasníc mare	39	34	34
		total	44	45	45
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	0	0	0
		necasníc mic	146.398	490.115	636.513
		necasníc mare	222 940.259	423 763.387	646 703.646
		total	223 086.657	424 253.502	647 340.159

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