

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

S.C. Electrificare C.F.R. S.A.

Anul 2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	2015
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emiteri a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	necasnuc mic	5	5	5
		necasnuc mare	5	5	5
		total	5	5	5
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	necasnuc mic	5	5	5
		necasnuc mare	5	5	5
		total	5	5	5
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	necasnuc mic	0	0	0
		necasnuc mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviti - art. 8, alin. (1), a)	necasnuc mic	0	0	0
		necasnuc mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	necasnuc mic	0	0	0
		necasnuc mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	necasnuc mic	0	0	0
		necasnuc 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)	necasnuc mic	0	0	0
		necasnuc 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).	necasnuc mic	0	0	0
		necasnuc mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),	necasnuc mare	0	1	1
10	durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)	necasnuc mare	0	0	0
11	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)	necasnuc mare	0	0	0
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)	necasnuc mare	0	0	0
13	Nr consumatori deserviti de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)	necasnuc mare	20	20	20
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)	necasnuc mare	1	1	1
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		-	-	-
16	Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).		-	-	-
17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)	necasnuc mare	0	0	0
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviti de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	necasnuc mare	0	0	0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)	necasnuc mare	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)	necasnuc mare	0	0	0

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