

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor

Anul 2014

| Nr. crt. | Indicator de performanță* | Tip consumator | sem. I | sem. II | 2014 |
|----------|--|----------------|--------|---------|------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a) | necasníc mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasníc mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b) | necasníc mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasníc mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 3 | Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a) | necasníc mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasníc 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) | necasníc mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasníc mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 5 | durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b) | necasníc mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasníc 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) | necasníc mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasníc 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) | necasníc mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasníc 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). | necasníc mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasníc 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), | necasníc mare | 0 | 0 | 0 |
| 10 | durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b) | necasníc 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) | necasníc 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) | necasníc mare | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a) | necasníc mare | 10 | 11 | 21 |
| 14 | Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b) | necasníc mare | 1 | 1 | 2 |
| 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) | necasníc mare | 0 | 0 | 0 |
| 18 | Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b) | necasníc mare | 0 | 0 | 0 |
| 19 | Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c) | necasníc 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) | necasníc mare | 0 | 0 | 0 |

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