

la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare
Furnizor S.C. TRANSENERGO COM S.A.

Anul

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An 2013
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic			
		necasic mic	5 zile	5 zile	5 zile
		necasic mare	5 zile	5 zile	5 zile
		total	5 zile	5 zile	5 zile
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic			
		necasic mic	7 zile	7 zile	7 zile
		necasic mare	7 zile	7 zile	7 zile
		total	7 zile	7 zile	7 zile
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic			
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic			
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	<i>durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic			
		necasic mic	1 zi	1 zi	1 zi
		necasic mare	1 zi	1 zi	1 zi
		total	1 zi	1 zi	1 zi
6	<i>Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic			
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	<i>Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)</i>	casnic			
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	<i>Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).</i>	casnic			
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	27	0	27
		total	27	0	27
9	<i>număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),</i>		0	0	0
10	<i>durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		0	0	0
11	<i>durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		1 zi	1 zi	1 zi
12	<i>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)</i>		1 zi	1 zi	1zi
13	<i>Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)</i>		175	182	182
14	<i>Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		12	12	12
15	<i>Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		3	3	3
16	<i>Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		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



Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor

Anul

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	-	-	-
		necasnic mic	0	0	2013
		necasnic mare	3	0	2013
		total	3	0	2013
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deservți - art. 8, alin. (3)	casnic	-	-	-
		necasnic mic	0	0	2013
		necasnic mare	0,017	0	2013
		total	0,017	0	2013
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	-	-	-
		necasnic mic	0	0	2013
		necasnic mare	0	0	2013
		total	0	0	2013
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	-	-	-
		necasnic mic	0	0	2013
		necasnic mare	27	0	2013
		total	27	0	2013
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		0	0	2013
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	2013
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)		0	0	2013
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		22	24	2013
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		0	0	2013
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		0	0	2013
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		0	0	2013
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	-	-	-
		necasnic mic	87	103	2013
		necasnic mare	236	322	2013
		total	323	425	2013
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	-	-	-
		necasnic mic	26	308	2013
		necasnic mare	86	7	2013
		total	112	315	2013
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	-	-	-
		necasnic mic	113	411	2013
		necasnic mare	322	329	2013
		total	435	740	2013
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	-	-	-
		necasnic mic	113	411	2013
		necasnic mare	322	329	2013
		total	435	740	2013
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	-	-	-
		necasnic mic	54	60	2013
		necasnic mare	121	122	2013
		total	175	182	2013
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	8.149,76	10.095,89	18.245,65
		necasnic mare	325.904,45	327.910,75	653.815,20
		total 2013	334.054,21	338.006,64	672.060,85

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