

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare**Furnizor**

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	Anul		
			sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emisie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	— 5 zile 5 zile —	— 5 zile 5 zile —	2012 2012 —
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	— 7 zile 7 zile —	— 7 zile 7 zile —	2012 2012 —
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	— 1 1 2	— 0 0 0	2012 2012 2012
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	— 2,33 1,10 —	— 0 0 0	2012 2012 2012
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	— 1 zi 1 zi 1 zi	— 1 zi 1 zi 1 zi	2012 2012 2012
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	— 0 0 0	— 0 0 0	2012 2012 2012
7	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	— 0 0 0	— 0 0 0	2012 2012 2012
8	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic necasnic mic necasnic mare total	— 0 0 0	— 0 4 4	2012 2012 2012
9	număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),		— 0	— 0	2012
10	durată medie de răspuns la petițiile de mai sus- art. 11 alin (3), b)		— 0	— 0	2012
11	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		— 1 zi	— 1 zi	2012
12	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite in scris, prin postă sau direct la Registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		— 1 zi	— 1 zi	2012
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondăți-art 14, alin (3), a)		— 135	— 142	2012
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		— 10	— 12	2012
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		— 3	— 3	2012
16	Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d.		— 0	— 0	2012
17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)		— 0	— 0	2012
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)		— 0	— 0	2012



19	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)</i>	0	0	2012
20	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)</i>	0	0	2012

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



Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

urnizor

Anul

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	Anul		
			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	2012
		necasnic mare	0	0	2012
		total	0	0	2012
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic			
		necasnic mic	0	0	2012
		necasnic mare	0	0	2012
		total	0	0	2012
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic			
		necasnic mic	2	0	2012
		necasnic mare	3	0	2012
		total	5	0	2012
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic			
		necasnic mic	0	0	2012
		necasnic mare	0	4	2012
		total	0	4	2012
5	Nr total de petiții primite , altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		3	2	2012
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	2012
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	2012
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		17	5	2012
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		0	0	2012
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		0	0	2012
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		0	0	2012
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic			
		necasnic mic	109	102	2012
		necasnic mare	110	84	2012
		total	219	186	2012
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic			
		necasnic mic	15	1	2012
		necasnic mare	5	6	2012
		total	20	7	2012
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic			
		necasnic mic	102	101	2012
		necasnic mare	84	88	2012
		total	186	189	2012
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	102	101	2012
		necasnic mare	84	88	2012
		total	186	189	2012
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic			
		necasnic mic	43	44	2012
		necasnic mare	92	98	2012
		total	135	142	2012
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic			
		necasnic mic	3721,141	3829,821	2012
		necasnic mare	152780,906	194169,764	2012
		total	156502,047	197999,585	354501,632

