

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An 2012
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	2,5	2,5
		necasic mare	2,5	1,5	1,7
		total	2,5	1,7	1,8
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	4,5	4,5
		necasic mare	0	3,2	3,2
		total	0	3,5	3,5
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		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	-	-	-
		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	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
6	<i>Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	<i>Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	<i>Număr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	<i>Număr petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),</i>		1	4	5
10	<i>Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		1	1	1
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	1	1

12	<i>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)</i>		1	1	1
13	<i>Număr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)</i>		11	12	12
14	<i>Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		4	4	4
15	<i>Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		1	1	1
16	<i>Număr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		0	0	0
17	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)</i>		0	0	0
18	<i>Nr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0
19	<i>Nimăr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)</i>		0	0	0
20	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)</i>		0	0	0

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

