

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare					
Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An 2013
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	3	2,8
		necasic mare	3	3	3
		total	2,7	3	2,9
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art. 5, alin. (1), b)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	4,5	4,5	4,5
		necasic mare	4	4	4
		total	4,3	4,3	4,3
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>		4	7	11
10	<i>Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3). b)</i>		2	1	1,3
11	<i>Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		1,5	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>		1,5	0	1,5
13	<i>Număr consumatori deserviji de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)</i>		33	46	46
14	<i>Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		5	8	8
15	<i>Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		1	2	2
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 deserviji 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

