

Anexa 1  
la standardul de

Indicatorii de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare a energiei electrice

An : 2014

Nr.crt.	Indicator de performanță	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	An
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare-art.5 alin.(1) lit a)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	2	1	1.5
		necasnic mare	3	1	2
		total	2.5	1	1.75
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare-art.5 alin.(1) lit b)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	1	0	1
		necasnic mare	0	0	0
		total	0.5	0	0.25
3	Numar de contestatii justificate privind facturarea-art.8 alin(1) lit a)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Numar de contestatii justificate privind facturarea, raportat la numarul consumatorilor deserviti-art.8 alin(1) lit a)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	Durata medie de rezolvare a contestatiilor privind facturarea-art.8 alin(1) lit b)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	Numar de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in 4 ore-art.9 alin(2) lit a)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	Numar de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in mai mult 4 ore-art.9 alin(2) lit b)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	Numar de solicitari de modificare a tarifului, rezolvate in mai putin de 10 zile lucratoare - art.10 alin(2)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasnic mic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		necasnic mare	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		total	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
9	Numar de petitii de tipul celor prevazute la art.11 alin(1),reprezentand o reclamatie justificata - art.11		9	3	12
10	Durata medie de raspuns la petitile de mai sus - art.11 alin(3) lit.b)		23 zile calendaristice	13 zile calendaristice	18 zile calendaristice
11	Durata medie de transmitere catre operatorul de retea a sesizarilor primite prin fax sau prin e-mail - art.13 pct.1 lit.a)		1	1	1
12	Durata medie de transmitere catre operatorul de retea a sesizarilor primite in scris,prin posta sau direct la registratura, inclusiv cele referitoare la accesul la retea - art.13 pct.1		0	0	0



0	1	2	3	4	5
13	Numarul de consumatori deserviti de serviciul clienti cu cel mai mare numar de consumatori arondati -art.14		57	59	59
14	Numarul de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art.14 alin.(3 )lit.b)		9	9	9
15	Numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24-art.14 alin.(3 )lit.c)		0	0	0
16	Numarul de linii telefonice gratuite- art.14 alin.(3 )lit.d)		0	0	0
17	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului-de la consumatorii proprii- art.15 alin.(2)lit.a)		0	0	0
18	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului-de la consumatorii deserviti de alt furnizor- art.15 alin.(2)lit.b)		0	0	0
19	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului ajunse in instanta de judecata- art.15 alin.(2)lit.c)		0	0	0
20	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate in instanta de judecata cu sentinta		0	0	0

