

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor : SC A Energy Ind srl

Anul : 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	nc	nc	nc
		necasic mic	2	2	2
		necasic mare	2	2	2
		total	2	2	2
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1)lit. b)	casnic	nc	nc	nc
		necasic mic	5	7	6
		necasic mare	5	5	5
		total	5	6	5.5
3.	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	nc	nc	nc
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4.	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul consumatorilor deserviți - art. 8 alin. (1)lit. a)	casnic	nc	nc	nc
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5.	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1)lit. b)	casnic	nc	nc	nc
		necasic mic	nc	nc	nc
		necasic mare	nc	nc	nc
		total	nc	nc	nc
6.	Număr de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. a)	casnic	nc	nc	nc
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7.	Număr de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. b)	casnic	nc	nc	nc
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	An
0	1	2	3	4	5
8.	Număr de solicitări de modificare a tarifului, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (2)	casnic	nc	nc	nc
		necasic mic	nc	nc	nc
		necasic mare	nc	nc	nc
		total	nc	nc	nc
9.	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art. 11 alin. (3) lit. a)		0	0	0
10.	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin.(3)lit. b)		nc	nc	nc
11.	Durată medie de transmitere către operatorul de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin e-mail - art. 13 pct. 1 lit. a)		1	1	1
12.	Durată medie de transmitere către operatorul de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 pct. 1 lit. b)		nc	nc	nc
13.	Număr de consumatori deserviți de Serviciul clienți cu cel mai mare număr de consumatori arondați - art. 14 alin. (3) lit. a)		4	12	16
14.	Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (3) lit. b)		1	1	1
15.	Număr de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin. (3) lit. c)		0	0	0
16.	Număr de linii telefonice gratuite - art. 14 alin. (3) lit. d)		0	0	0
17.	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)		0	0	0
18.	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)		0	0	0
19.	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)		0	0	0
20.	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)		0	0	0

nc = nu este cazul

