SC A ENERGY IND SRL Anexa 1 la Standardul de performanta

INDICATORI DE PERFORMANTA GENERALI PRIVIND CALITATEA ACTIVITATII DE FURNIZARE

ANUL : 2016

Nr. crt.	Indicatorul de performanţă general*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul I	Semestrul II	Anul
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		noncasnic mare	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
		total	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	Numărul de contestaţii justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Numărul de contestaţii justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviţi - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Durata medie de soluţionare a contestaţiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienţii casnici soluţionate în mai puţin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (3)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nr. crt.	Indicatorul de performanţă general*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul I	Semestrul II	Anul
9	Numărul de petiţii de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestaţie justificată - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Durata medie de răspuns la petiţiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poştă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la reţea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informaţii comerciale clienţi - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri şi a timpilor de aşteptare - art. 14 alin. (2) lit. b)	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nr. crt.	Indicatorul de performanţă general*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul I	Semestrul II	Anul
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviţi de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului deduse spre soluţionare instanţei de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului finalizate în instanţa de judecată cu sentinţă defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0