

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare					
Nr. crt.	Indicator de performanță *	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul cons. deservite - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		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	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	<i>Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		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	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	<i>Număr solicitări modificare tarif, rezolvate în maximum de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		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>		0	0	0
10	<i>Durata medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		0	0	0
11	<i>Durata medie de transmitere către operator de la sesizările primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		0	0	0
12	<i>Durata medie de transmitere către operator de la sesizările primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>		0	0	0

13	<i>Num r consumatori deservi i de Serviciul Clienti cu cel mai mare nr de consumatori aronda i-art 14, alin (3), a)</i>		0	0	0
14	<i>Num r linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		0	0	0
15	<i>Num r linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		0	0	0
16	<i>Num r linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		0	0	0
17	<i>Num r reclama ii privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)</i>		0	0	0
18	<i>Nr reclama ii privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deservi i de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0
19	<i>Nim r de reclama ii privind schimbarea furniz.ajunse în instan a de judecat -art 15, alin (2), c)</i>		0	0	0
20	<i>Num r reclama ii privind schimbarea furniz.finalizate în instan a de judecat cu sentin defavorabil furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)</i>		0	0	0

\* Semnificatia în detaliu a fiec rui indicator este cea precizat în textul Standardului, la referin a men ionat în anex