

**STANDARD DE PERFORMANTA**  
**pentru serviciul de furnizare a energiei electrice - 2014**

**ANEXA Nr. 1: Indicatori de performanta generali privind calitatea serviciului de furnizare**

		Furnizor		Anul 2014	
Nr. crt.	Indicator de performanta *	Tip consumator	Sem. I	Sem. II	
0	1	2	5	6	
1.	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	-	-	
		necasic mic	-	-	
		necasic mare	3	-	
		total			
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin (1) lit. b)	casnic	-	-	
		necasic mic	-	-	
		necasic mare	15	-	
		total			
3.	Numar de contestatii justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	-	-	
		necasic mic	-	-	
		necasic mare	0	0	
		total			
4.	Numar de contestatii justificate privind facturarea, raportat la numarul consumatorilor deserviti - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	-	-	
		necasic mic	0/2	0/2	
		necasic mare	0/3	0/3	
		total			
5.	Durata medie de rezolvare a contestatiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	-	-	
		necasic mic	-	-	
		necasic mare	-	-	
		total			
6.	Numar de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicita reluarea în 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. a)	casnic	-	-	
		necasic mic	-	-	
		necasic mare	0	0	
		total			
7.	Numar de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicita reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. b)	casnic	-	-	
		necasic mic	-	-	
		necasic mare	0	0	
		total			

8.	Numar de solicitari de modificare a tarifului, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucratoare - art. 10 alin. (2)	casnic	-	-
		necasic mic	-	-
		necasic mare	0	0
		total		
9.	Numar de petitii de tipul celor prevazute la art. 11 alin. (1), reprezentând o reclamatie justificata - art. 11 alin. (3) lit. a)		0	0
10.	Durata medie de raspuns la petitile de mai sus-art. 11 alin. (3) lit. b)		-	-
11.	Durata medie de transmitere catre operatorul de retea a sesizarilor primite prin fax sau prin e-mail - art. 13 pct. 1 lit. a)		-	-
12.	Durata medie de transmitere catre operatorul de retea a sesizarilor primite în scris, prin posta sau direct la registratura, inclusiv cele referitoare la accesul la retea - art. 13 pct. 1 lit. b)		-	-
13.	Numar de consumatori deserviti de Serviciul clienti cu cel mai mare numar de consumatori arondati - art. 14 alin. (3) lit. a)		5	5
14.	Numar de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (3) lit. b)		1	1
15.	Numar de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin. (3) lit. c)		1	1
16.	Numar de linii telefonice		0	0

	gratuite - art. 14 alin. (3) lit. d)			
17.	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)		0	0
18.	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii deserviti de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)		0	0
19.	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului ajunse în instanta de judecata - art. 15 alin. (2) lit. c)		0	0
20.	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate în instanta de judecata cu sentinta defavorabila furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)		0	0

\* Semnificatia în detaliu a fiecarui indicator este cea precizata în textul standardului de performanta, la referinta mentionata în anexa.



**ANEXA Nr. 2: Indicatori statistici privind activitatea de furnizare**

Nr. crt.	Furnizor		Anul 2014	
	Indicator statistic*	Tip consumator	Sem. I	Sem. II
0	1	2	5	6
1	Numar de contestatii privind facturarea - art. 8 alin. (3)	casnic	-	-
		necasnic mic	-	-
		necasnic mare	0	0
		total		
2	Numar de contestatii privind facturarea, raportat la numarul consumatorilor deserviti - art. 8 alin. (3)	casnic	-	-
		necasnic mic	-	-
		necasnic mare	0	0
		total		
3	Numar de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9 alin. (4)	casnic	-	-
		necasnic mic	-	-
		necasnic mare	0	0
		total		
4	Numar de solicitari de modificare a tarifului - art. 10 alin. (4)	casnic	-	-
		necasnic mic	-	-
		necasnic mare	0	0
		total		
5	Numar total de petitii primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)		0	0
6	Numar de petitii reprezentând o solicitare de informatii sau o propunere de îmbunatatire referitoare la serviciul de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)		0	0
7	Numar de petitii cu subiect nerelevant: reclamatii nejustificate, destinatar gresit, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)		0	0
8	Numar de sesizari privind intermedierea relatiei consumator-operator de		0	0

	retea - art. 13 pct. 3			
9	Numar de solicitari ale consumatorilor de a primi compensatii - art. 16 lit. a)		0	0
10	Numar de compensatii acordate - art. 16 lit. b)		0	0
11	Numar de neînțelegeri privind dreptul la compensatii, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)		0	0
12	Numar de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic	-	-
		necasic mic	0	2
		necasic mare	0	3
		total		
13	Numar de locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic	-	-
		necasic mic	2	0
		necasic mare	3	0
		total		
14	Numar de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic	-	-
		necasic mic	2	2
		necasic mare	3	3
		total		
15	Numar de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de retea (transport si/sau distributie) - art. 17 lit. d)	casnic	-	-
		necasic mic	-	-
		necasic mare	0	0
		total		
16	Numar de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale în cursul perioadei - art. 17 lit. e)	casnic	-	-
		necasic mic	-	-
		necasic mare	-	-
		total		
17	Energie furnizata (în MWh), pe categorii de consumatori - art. 17 lit. f)	casnic	-	-
		necasic mic	4.181	22.297
		necasic mare	639.594	2188.847
		total	643.775	2211.144

\* Semnificatia în detaliu a fiecarui indicator este cea precizata în textul standardului de performanta, la referinta mentionata în anexa.

