Anexa 1

la Standardul de performanţă pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori de performanţă generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor SC ICCO ENERG SRL **Anul** **2015**

Nr. crt.	Indicator de performanţă*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	*Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)*	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	2.2		2.2
		total	2.2		2.2
2	*Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)*	casnic	0	0	0
		necasnic mic	4.6	0	4.6
		necasnic mare	3.4		3.4
		total	4.0		4.0
3	*Număr de contestaţii justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)*	casnic	0	0	0
		necasnic mic	2	0	2
		necasnic mare	5	0	5
		total	7	0	7
4	*Număr de contestaţii justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviţi - art. 8, alin. (1), a)*	casnic	0	0	0
		necasnic mic	2	0	2
		necasnic mare	5	0	5
		total	7	0	7
5	*durata medie de rezolvare a contestaţiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)*	casnic	0	0	0
		necasnic mic	1	0	1
		necasnic mare	1	0	1
		total	1	0	1
6	*Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)*	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	*Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)*	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	*Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puţin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).*	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	*număr de petiţii de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamaţie justificată- art.11. alin 3, a),*		25	0	25
10	*durată medie de răspuns la petiţiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)*		1	0	1
11	*durată medie de transmitere către op. de reţea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)*		1.6	0.0	1.6
12	*durată medie de transmitere către op. de reţea a sesizărilor primite in scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la reţea-art 13, alin (1), b)*		1.6	0	1.6
13	*Nr consumatori deserviţi de Serviciul Clienţi cu cel mai mare nr de consumatori arondaţi-art 14, alin (3), a)*		311		
14	*Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)*		5		5
15	*Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)*		1		1
16	*Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).*		0	0	0
17	*Număr reclamaţii privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)*		0	0	0
18	*Număr reclamaţii privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviţi de alt furnizor-art 15, alin (2), b)*		0	0	0
19	*Număr de reclamaţii privind schimbarea furniz.ajunse în instanţa de judecată-art 15, alin (2), c)*		0	0	0
20	*Număr de reclamaţii privind schimbarea furniz.finalizate în instanţa de judecată cu sentinţă defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)*		0	0	0

* Semnificaţia în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referinţa menţionată în anexă