

Furnizor: SC ICCO ENERG SRL
 Telefon: 0268/401253
 Fax: 0268/401287
 E-mail: energ@icco.ro
 Pagină web: WWW.ICCO.RO
 Perioada de raportare: An 2018

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF
0	1	2
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
11.	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata	casnic
		noncasnic mic

	contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mare
		total
16.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
17.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
19.	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
22.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic
27.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total

33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
35.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
36.	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
47.	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare
53.	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic
		noncasnic mic
		noncasnic mare
		total

*) Semnificatia în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.