

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor SC ICCO ENERG SRL

Anul 2014

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	Anul 2014		
			sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasnec mic	0	0	0
		necasnec mare	1,3	1,6	1,4
		total	1,3	1,6	1,4
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	0	0	0
		necasnec mic	0	0	0
		necasnec mare	2,9	3,2	3,0
		total	2,9	3,2	3,0
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasnec mic	0	0	0
		necasnec mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasnec mic	0	0	0
		necasnec mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	0	0	0
		necasnec mic	0	0	0
		necasnec mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	0	0	0
		necasnec mic	0	0	0
		necasnec 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
		necasnec mic	0	0	0
		necasnec mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	0	0	0
		necasnec mic	0	0	0
		necasnec mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),		0	0	0
10	durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		0	0	0
11	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		0,0	0,0	0,0
12	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		4	0	2
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		160	165	165
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		5	5	5
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		1	1	1
16	Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).		0	0	0
17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)		0	0	0
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)		0	0	0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)		0	0	0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)		0	0	0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor SC ICCO ENERG SRL

Anul 2014

Nr. crt. 0	Indicator statistic* 1	Tip consumator 2	sem. I 3	sem. II 4	An 5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	0,00	0,00	0,00
		total	0,00	0,00	0,00
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	0,00	0,00	0,00
		total	0,00	0,00	0,00
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	0,00	0,00	0,00
		total	0,00	0,00	0,00
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	0,00	0,00	0,00
		total	0,00	0,00	0,00
5	Nr total de petiții primite , altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		0,00	0,00	0,00
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)	necasic mare	0,00	0,00	0,00
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar greșit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)		0,00	0,00	0,00
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)	necasic mare	13,00	15,00	28,00
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		0,00	0,00	0,00
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		0,00	0,00	0,00
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		0,00	0,00	0,00
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	148,00	160,00	165,00
		total	148,00	160,00	165,00
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	12,00	5,00	17,00
		total	12,00	5,00	17,00
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	160,00	165,00	165,00
		total	160,00	165,00	165,00
15	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea (transport și/sau distribuție)-art 17, lit. d)	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	160,00	165,00	165,00
		total	160,00	165,00	165,00
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	20,00	64,00	84,00
		total	20,00	64,00	84,00
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f) .	casnic	0,00	0,00	0,00
		necasic mic	0,00	0,00	0,00
		necasic mare	81.883,83	85.163,58	167.047,41
		total	81.883,83	85.163,58	167.047,41

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă