

## Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Alegeti un alt an: [2020](#) | [2019](#) | [2018](#) | [2017](#) | [2016](#) | [2015](#) | [2014](#) | [2013](#) | [2012](#) | [2011](#) | [2010](#)

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	2012
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasic mic	10	10	10
		necasic mare	5	5	5
		total			
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	10	10	10
		necasic mare	10	10	10
		total			
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total			
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total			

5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total			
6	Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total			
7	Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total			
8	Număr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total			
9	Număr 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)		-	-	-
11	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		1	1	1
12	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite in scris, prin postă sau direct la		1	1	1

	registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)				
13	Număr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		1	1	1
14	Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		2	2	2
15	Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		2	2	2
16	Număr 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	Nr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)		0	0	0
19	Nimăr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)		0	0	0
20	Număr reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)		0	0	0

\*Semnificatia în detaliu a fiecarui indicator este cea precizata în textul **Standardului de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice**, [Ordinul ANRE nr. 1/2010](#)