

la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor S.C. MENAROM P.E.C. S.A.

Anul

2014

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a) (zile)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	3 zile	3 zile	3 zile
		total	3 zile	3 zile	3 zile
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b) (zile)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	14 zile	14 zile	14 zile
		total	14 zile	14 zile	14 zile
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
5	<i>durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
6	<i>Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
7	<i>Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
8	<i>Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).</i>	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
9	<i>număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),</i>		-	-	-
10	<i>durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		-	-	-
11	<i>durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		-	-	-
12	<i>durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite in scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>		-	-	-
13	<i>Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)</i>		5.0	4.0	5.0
14	<i>Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		3.0	3.0	3.0
15	<i>Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		2.0	2.0	2.0
16	<i>Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		-	-	-

17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)			-	-	-
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)			-	-	-
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)			-	-	-
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)			-	-	-

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

Anexa 2

la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor **S.C. MENAROM P.E.C. S.A.**

Anul

2014

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	1.0	-	1.0
		total	1.0	-	1.0
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		-	-	-
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)		-	-	-
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)		-	-	-
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		-	-	-
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		-	-	-
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		-	-	-
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		-	-	-
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	4.0	5.0	5.0
		total	4.0	5.0	5.0

13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	1.0	-	1.0
		total	1.0	-	1.0
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	5.0	4.0	4.0
		total	5.0	4.0	4.0
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	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	5.0	4.0	4.0
		total	5.0	4.0	4.0
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	-	-	-
		total	-	-	-
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f) .	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	2,569.7	1,729.073	4,298.810
		total	2,569.7	1,729.073	4,298.810

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