

## Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor SC ELECTROMAGNETICA SA

Anul 2012

Nr. crt.	Indicator de performanță*	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	-	-	-
		necasic mic	-	0,3	0,3
		necasic mare	3,4	2,3	2,6
		total	3,4	2,1	2,5
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	-	-	-
		necasic mic	-	-	-
		necasic mare	2,0	15,0	6,3
		total	2,0	15,0	6,3
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	0	0	0
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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	durață medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		0	0	0
11	durață medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		0,9	0,9	0,9
12	durață medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		3,0	1,0	2,0
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		257	263	263
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		2	2	2
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		0	0	0
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

## Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor SC ELECTROMAGNETICA SA

Anul 2012

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	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	1	0	1
		total	1	0	1
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		0	1	1
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)		0	1	1
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)		0	0	0
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		11	17	28
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		0	0	0
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		0	0	0
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		0	0	0
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic			
		necasic mic	68	76	68
		necasic mare	182	186	182
		total	250	262	250
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic			
		necasic mic	11	1	12
		necasic mare	6	11	17
		total	17	12	29
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic			
		necasic mic	75	76	76
		necasic mare	182	187	187
		total	257	263	263
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	75	76	76
		necasic mare	181	186	186
		total	256	262	262
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic			
		necasic mic	12	2	12
		necasic mare	129	107	134
		total	141	109	146
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic			
		necasic mic	2.951,661	3.133,149	6.084,810
		necasic mare	365.265,383	377.673,203	742.938,586
		total	368.217,044	380.806,352	749.023,396

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