

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor SC ELECTROMAGNETICA SA

Anul 2014

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	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
		necasic mic	2.0	4.8	3.5
		necasic mare	0.3	3.3	3.0
		total	1.3	3.7	3.1
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	2	0	1
		necasic mare	0.0	2.6	2.2
		total	0.7	1.9	1.5
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 număr 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	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)		0.5	0.3	0.3
12	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)		0	0	0
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		387	423	423
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	1	1
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 ELECTROMAGNETICA SA

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	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	0	0	0
		total	0	0	0
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	0	0
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)		0	0	0
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinar 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)		13	21	34
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	0	0	0
		necasic mic	108	161	108
		necasic mare	229	239	229
		total	337	400	337
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	57	36	93
		necasic mare	33	5	38
		total	90	41	131
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	0	0
		necasic mic	150	184	184
		necasic mare	237	239	239
		total	387	423	423
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	0	0
		necasic mic	150	184	184
		necasic mare	236	238	238
		total	386	422	422
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0	0	0
		necasic mic	9	9	16
		necasic mare	99	85	123
		total	108	94	139
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	0	0	0
		necasic mic	3,911.000	4,975.000	8,886.000
		necasic mare	521,271.000	511,887.000	1,033,158.000
		total	525,182.000	516,862.000	1,042,044.000

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