

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An 2013
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	2	2	2
		necasic mare	1	1	1
		total	3	3	3
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	4	4	4
		necasic mare	7	7	7
		total	11	11	11
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	1	1
		necasic mare	0	0	0
		total	0	1	1
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0.02	0.02
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0.02	0.02
5	<i>Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	<i>Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	1	0	1
		necasic mare	0	0	0
		total	1	0	1
7	<i>Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	<i>Număr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	<i>Număr petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),</i>		6	3	9
10	<i>Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		3	2	2.5
11	<i>Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		1	1	1
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>		1	1	1
13	<i>Număr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)</i>		75	65	77

14	Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		5	5	5
15	Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		3	3	3
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	Număr 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

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

D. Neagu



S.C. ICPE ELECTROCOND TECHNOLOGIES S.A
Licența ANRE de furnizare a energiei electrice nr. 687/03.08.2005

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An 2013
0	1	2	3	4	5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	0	0	0
		necasic mic	1	1	2
		necasic mare	1	0	1
		total	2	1	3
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0.02	0.02	0.04
		necasic mare	0.02	0.00	0.02
		total	0.04	0.02	0.06
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	0	0	0
		necasic mic	1	0	1
		necasic mare	0	0	0
		total	1	0	1
	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)		6	3	9
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)		5	2	7
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)		1	0	1
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		2	2	4
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	32	33	33
		necasic mare	42	32	44
		total	74	65	77
	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	1	0	1



 ICPE ELECTROCOND TECHNOLOGIES S.A.
 Ionescu I. Neagu

		necasníc mare	0	2	2
13		total	1	2	3
		casnic	0	0	0
	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	necasníc mic	33	33	33
		necasníc mare	33	33	33
14		total	66	66	66
		casnic	0	0	0
	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)	necasníc mic	33	33	33
		necasníc mare	33	33	33
15		total	66	66	66
		casnic	0	0	0
	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	necasníc mic	6	1	6
		necasníc mare	21	1	21
16		total	27	2	27
		casnic	0	0	0
	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	necasníc mic	615.065	664.776	1279.841
		necasníc mare	10102.958	9607.407	19710.365
17		total	10718.023	10272.183	20990.206

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


 ICPE
 ELECTROCOND
 TECHNOLOGIES
 D. Neagu