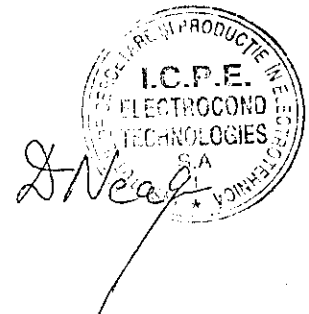


Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An 2014
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	1	1	1
		necasnic mare	1	1	1
		total	2	2	2
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	10	10
		total	0	10	10
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	1	1
		total	0	1	1
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0.02	0.02
		total	0	0.02	0.02
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	1	1
		total	0	1	1
6	Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	1	1
		total	0	1	1
8	Număr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	Număr petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3. a).		2	3	5
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		2	2	2
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 în scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		1	1	1
13	Număr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		63	62	63

14	Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)	4	4	4
15	Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)	1	1	1
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

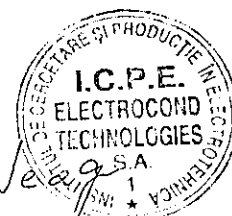
\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă



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 2014
			3	4	5
0	1	2			
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	0	0	0
		necasic mic	1	0	1
		necasic mare	0	2	2
		total	1	2	3
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0.02	0.00	0.02
		necasic mare	0.00	0.03	0.03
		total	0.02	0.03	0.05
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	1	1
		total	0	1	1
	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	1	0	1
		total	1	0	1
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		2	1	3
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)		3	2	5
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)		0	0	0
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		2	1	3
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	30	32
		necasic mare	31	30	31
		total	63	60	63
	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0



13		necasníc mare	0	2	2
		total	0	2	2
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	30	13	13
		necasníc mare	30	13	13
		total	60	26	26
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
		necasníc mic	30	13	13
		necasníc mare	30	13	13
		total	60	26	26
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	3	3
		total	0	3	3
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	0	0	0
		necasníc mic	478.500	426.217	904.717
		necasníc mare	7418.645	11333.14	18751.785
		total	7897.145	11759.357	19656.502

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

