

Indicatori de performanta generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor: SC ELECTROCARBON SA

Anul: 2015

| Nr.crt. | Indicator de performanta | Tip consumator | Semestrul I | Semestrul II | An |
|---------|--|----------------|-------------|--------------|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare -art.5 alin.(1) lit. a) | casnic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 2. | Durata medie de semnare a contractelor de furnizare -art.5 alin.(1) lit. b) | casnic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 3. | Numar de contestatii justificate privind facturarea -art.8 alin.(1) lit. a) | casnic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 4. | Numar de contestatii justificate privind facturarea, raportat la numarul consumatorilor deserviti -art.8 alin.(1) lit. 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 contestatiilor privind facturarea -art.8 alin.(1) lit. b) | casnic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 6. | Numar de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in 4 ore -art.9 alin.(2) lit. a) | casnic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 7. | Numar de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in mai mult de 4 ore -art.9 alin.(2) lit. b) | casnic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 8. | Numar de solicitari de modificare a tarifului, rezolvate in mai putin de 10 zile lucratoare -art.10 alin.(2) | casnic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mic | 0 | 0 | 0 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 9. | Numar de petitii de tipul celor prevazute la art.11 alin.(1), reprezentand o reclamatie justificata - art.11 alin.(3) lit.a) | | 0 | 0 | 0 |
| 10. | Durata medie de raspuns la petitile de mai sus -art. 11 alin. (30 lit.b) | | 0 | 0 | 0 |

| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----|---|---|---|---|---|
| 11. | Durata medie de transmitere catre operatorul de retea a sesizarilor primite prin fax sau prin e-mail -art.13 pct 1 lit.a) | | 0 | 0 | 0 |
| 12. | Durata medie de transmitere catre operatorul de retea a sesizarilor primite in scris, prin posta sau direct la registratura, inclusiv cele referitoare la accesul la retea- art.13 pct.1 lit.b) | | 0 | 0 | 0 |
| 13. | Numar de consumatori deserviti de Serviciul clienti cu cel mai mare numar de consumatori arondati - art. 14 alin.(3) lit a) | | 0 | 0 | 0 |
| 14. | Numar de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul -art. 14 alin. (3) lit.b) | | 0 | 0 | 0 |
| 15. | Numar de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 -art. 14 alin. (3) lit.c) | | 0 | 0 | 0 |
| 16. | Numar de linii telefonice gratuite -art. 14 alin. (3) lit.d) | | 0 | 0 | 0 |
| 17. | Numar de de reclamatii privind schimbarea furnizorului-de la consumatorii proprii-art. 15 alin.(2) lit. a) | | 0 | 0 | 0 |
| 18. | Numar de de reclamatii privind schimbarea furnizorului-de la consumatorii deserviti de alt furnizor-art. 15 alin.(2) lit. b) | | 0 | 0 | 0 |
| 19. | Numar de de reclamatii privind schimbarea furnizorului ajunse in instanta de judecata-art. 15 alin.(2) lit. c) | | 0 | 0 | 0 |
| 20. | Numar de de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate in instanta de judecata cu sentinta defavorabila furnizorului respectiv-art. 15 alin.(2) lit. d) | | 0 | 0 | 0 |