

ANEXA Nr.1
la standardul de performanta

Furnizor: SC ADERRO GP ENERGY SRL BRASOV

Anul

2014

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	0,0	0,0
		necasic mic	4,8	4,2	4,5
		necasic mare	4,6	4,5	4,6
		total	9,4	8,7	9,1
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art.5 alin.(1) lit.b)	casnic	0,0	0,0	0,0
		necasic mic	9,2	10,6	9,9
		necasic mare	14,8	0,0	7,4
		total	24,0	10,6	17,3
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)		n/a	n/a	0
10	Durata medie de raspuns la petitii de mai sus - art.11 alin.(3) lit.b)		n/a	n/a	0

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