

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor: ELECTRIC PLANNERS SRL

Anul: 2016



| Nr. crt. | Indicator de performanță* | Tip consumator | sem. I | sem. II | An |
|----------|--|----------------|-----------|-----------|------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a) | casnic | 1 zi | 0 | 1 zi |
| | | necasic mic | 1 zi | 1.05 zile | 1.05 zile |
| | | necasic mare | 1.33 zile | 0 | 1.33 zile |
| | | total | 1.1 zile | 1.05 zile | 1.075 zile |
| 2 | Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b) | casnic | 7 zile | 0 | 3.5 zile |
| | | necasic mic | 7 zile | 7 zile | 7 zile |
| | | necasic mare | 0 zile | 0 zile | 0 zile |
| | | total | 7 zile | 7 zile | 7 zile |
| 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), | | | | |
| 10 | durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b) | | | | |
| 11 | durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a) | | | | |
| 12 | durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b) | | | | |
| 13 | Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a) | | | | |
| 14 | Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b) | | 3 | 3 | 3 |
| 15 | Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c) | | 1 | 1 | 1 |
| 16 | Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d). | | | | |

| | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|
| 17 | Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a) | | | | |
| 18 | Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b) | | | | |
| 19 | Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c) | | | | |
| 20 | Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d) | | | | |

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



Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor: ELECTRIC PLANNERS SRL

Anul: 2016

| 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, 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) | | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 1 | 4 | 4 |
| | | necasic mic | 12 | 20 | 20 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 13 | 24 | 24 |
| 13 | Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b) | casnic | 3 | 0 | 3 |
| | | necasic mic | 8 | 22 | 22 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 11 | 22 | 22 |
| 14 | Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c) | casnic | | | |
| | | necasic mic | | | |
| | | necasic mare | | | |
| | | total | | | |
| 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 | 4 | 4 | 4 |
| | | necasic mic | 20 | 45 | 45 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 24 | 49 | 49 |
| 16 | Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e) | casnic | 1 | 3 | 3 |
| | | necasic mic | 5 | 13 | 13 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 6 | 16 | 16 |
| 17 | Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f). | casnic | 4.435 | 14.803 | 19.238 |
| | | necasic mic | 654.823 | 1278.639 | 1933.462 |
| | | necasic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 659.258 | 1293.442 | 1952.70 |

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