

s.c. P.C. Management & Consulting s.r.l.

C.I.F. :RO14966392, Numar Registrul Comertului : J40/10669/25.10.2002

Sos. Bucuresti – Ploiesti nr.17, Sector 1, Bucuresti

Tel: 0371.352.346, Fax: 0372.896.843, E-mail: energie@pc-management.ro

Nr. licenta furnizare energie electrica : 1095/08.08.2012

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare 2013

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
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	2.1	2.1	2.1
		total	2	2	2
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	5.4	5.4	5.4
		total	4.7	4.7	4.7
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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%	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0%	0
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	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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	Număr petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),		0	0	0
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		0	0	0
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)		0	0	0
13	Număr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		3	5	5
14	Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		1	1	1
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	Nimăr 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

**Indicatori de performanță generali privind activitatea de furnizare
2013**

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	<i>Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
2	<i>Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviiți - art. 8, alin. (3)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0.00%	0	0.00%
		total	0.00%	0	0.00%
3	<i>Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	<i>Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	<i>Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)</i>	0	0	0	0
6	<i>Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)</i>	0	0	0	0
7	<i>Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)</i>	0	0	0	0
8	<i>număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)</i>	0	0	0	0
9	<i>Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)</i>	0	0	0	0
10	<i>Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)</i>	0	0	0	0
11	<i>Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)</i>	0	0	0	0

12	<i>Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	1	2	1
		necasic mare	7	8	7
		total	8	10	8
13	<i>Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	1	2	3
		necasic mare	1	2	3
		total	2	4	6
14	<i>Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	2	4	4
		necasic mare	8	10	10
		total	10	14	14
15	<i>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)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	2	4	4
		necasic mare	8	10	10
		total	10	14	14
16	<i>Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	3	2	5
		total	3	2	5
17	<i>Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f) .</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	3.55	14.66	18.21
		necasic mare	1,330.54	2,855.08	4,185.62
		total	1,334.09	2,869.74	4,203.83

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