

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare
Anul
2014

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	10	10	10
		necasic mare	20	20	20
		total	30	30	30
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	12	12	12
		necasic mare	22	22	22
		total	34	34	34
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>Nr 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>Nr 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>Nr 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	<i>număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),</i>		0	0	0
10	<i>durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		0	0	0
11	<i>durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		N/A	N/A	N/A
12	<i>durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite in scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>		N/A	N/A	N/A

13	<i>Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)</i>		29	77	77
14	<i>Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		2	2	2
15	<i>Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		1	1	1
16	<i>Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		0	0	0
17	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)</i>		0	0	0
18	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0
19	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)</i>		0	0	0
20	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv- art 15, alin (2), d)</i>		0	0	0

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



Anexa 2

la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
GDM LOGISTICS
Anul
2014

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, destinatar 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	0	0	0
		necasic mic	0	65	0
		necasic mare	0	13	0
		total	0	78	0
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	65	156	221
		necasic mare	13	15	28
		total	78	171	249

14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	0	0
		necasic mic	65	221	221
		necasic mare	13	28	28
		total	78	249	249
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
		necasic mic	65	221	221
		necasic mare	13	28	28
		total	78	249	249
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f) .	casnic	0	0	0
		necasic mic	638.620	2858.820	3497.440
		necasic mare	675.578	3645.842	4321.420
		total	1314.198	6504.662	7818.860

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

