

**Indicatori de performanta generali privind calitatea serviciului de furnizare**

**Furnizor: SC ELSID SA**

**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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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 petitiile de mai sus -art. 11 alin. (3) 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