

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor : PC Management & Consulting SRL

Anul 2014

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	0	0	0
		necasic mic	4	4	4
		necasic mare	6.1	6.1	6.1
		total	5	5	5
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	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	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. deservizi - 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	Număr 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	Număr 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	Număr 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 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 poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		0	0	0
13	Număr consumatori deservizi de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		4	6	6
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 deservizi 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 statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor : PC Management & Consulting SRL

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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0.00%	0	0.00%
		total	0.00%	0	0.00%
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic 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	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	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	0
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)	0	0	0	0
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)	0	0	0	0
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)	0	0	0	0
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)	0	0	0	0
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	4	17	4
		necasnic mare	10	12	10
		total	14	29	14
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	10	53	63
		necasnic mare	0	15	15
		total	10	68	78
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	14	70	70
		necasnic mare	14	27	27
		total	28	97	97
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
		necasnic mic	14	70	70
		necasnic mare	14	27	27
		total	28	97	97
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	4	2	6
		total	4	2	6
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f) .	casnic	0	0	0
		necasnic mic	133.61	500.36	633.97
		necasnic mare	2,841.69	3,599.67	6,441.36
		total	2,975.31	4,100.03	7,075.33

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

