

## Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor SC RCS&amp;RDS SA

Anul 2015

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	0.8		
		necasic mic	6.1		
		necasic mare	11.3		
		total	6.06		
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	0.1		
		necasic mic	1.2		
		necasic mare	3.4		
		total	1.56		
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0		
		necasic mic	5		
		necasic mare	0		
		total	5		
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0		
		necasic mic	0.04		
		necasic mare	0		
		total	0.04		
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	0		
		necasic mic	4.9		
		necasic mare	0		
		total	0		
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	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		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		
8	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		
9	număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),		0		
10	durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		0		
11	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		0.4		
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)		0.7		
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		116		
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		1		
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		1		
16	Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).		0		

17	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)</i>		0		
18	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0		
19	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)</i>		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		

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

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare**

Furnizor SC RCS&RDS SA

Anul 2015

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		
		necasic mic	6		
		necasic mare	0		
		total	6		
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	0		
		necasic mic	0.05		
		necasic mare	0		
		total	0.05		
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		
5	Nr total de petiții primite , altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		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		
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		
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		0		
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		0		
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		0		
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		0		
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	22		
		necasic mic	6682		
		necasic mare	54		
		total	6758		
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	22		
		necasic mic	6682		
		necasic mare	54		
		total	6758		
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	22		
		necasic mic	6682		
		necasic mare	54		
		total	6758		
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0		
		necasic mic	0		
		necasic mare	0		
		total	0		

17	<i>Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori- art 17, lit. f) .</i>	casnic	12		
		necasic mic	29627		
		necasic mare	22909		
		total	52548		

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