

Furnizor : SC METROM INDUSTRIAL PARC SA

Anul : 2013

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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	Numar de solicitari de de modificare a tarifului,rezolvate in mai putin de 10 zile lucratoare - art.10 alin.(2)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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)		n/a	n/a	0
10	Durata medie de raspuns la petitiiile de mai sus - art.11 alin.(3)lit.b)		n/a	n/a	0
11	Durata medie de transmitere catre operatorul de retea a sesizarilor primite prin fax sau prin e-mail - art.13 pct.1 lit.a)		n/a	n/a	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)		n/a	n/a	0
13	Numarul de consumatori deserviti de serviciul clienti cu cel mai mare numar de consumatori arondati - art.14 alin.(3) lit.a)		0	0	0
14	Numarul de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art.14 alin.(3) lit.b)		2	2	2
15	Numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art.14 alin.(3) lit.c)		2	2	2
16	Numarul de linii telefonice gratuite - art.14 alin.(3) lit.d)		0	0	0
17	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii proprii - art.15 alin.(2) lit.a)		0	0	0
18	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii deserviti de alti furnizori - art.15 alin.(2) lit.b)		0	0	0
19	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului ajunse in instanta de judecata - art.15 alin.(2) lit.c)		0	0	0
20	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate in instanta de judecata cu sentinta defavorabila furnizorului respectiv - art.15 alin.(2) lit.d)		0	0	0



ANEXA Nr.2
la standardul de performanta

Furnizor : SC METROM INDUSTRIAL PARC SA

Anul : 2013

Nr.crt	Indicator de performanta	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	An
0	1	2	3	4	5
1	Numar de contestatii 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	Numar de contestatii privind facturarea, raportat la numarul de consumatori deserviti - art.8 alin.(3)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	Numar de 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	Numarul de solicitari de modificare a tarifului - art.10 alin.(4)	casnic	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	Numar total de petitii primite, altele decat cele tratate in alte articole - art.11 alin.(5) lit.a)		0	0	0
6	Numar de petitii reprezentand o solicitare de informatii sau o propunere de imbunatatire referitoare la serviciul de furnizare - art.11 alin.(5) lit.b)		0	0	0
7	Numar de petitii cu subiect nerelevant : reclamatii nejustificate, destinatari gresit, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare - art.11 alin.(5) lit.c)		0	0	0
8	Numar de sesizari privind intermedierea relatiei consumator - operator de retea - art.13 pct. 3		0	0	0
9	Numar de solicitari ale consumatorilor de a primi compensatii - art.16 lit.a)		0	0	0
10	Numar de compensatii acordate - art.16 lit.b)		0	0	0
11	Numar de neantelegeri privind dreptul la compensatii, aflate in litigiu - art.16 lit.c)		0	0	0

12	Numar de locuri de consum deservite la inceputul perioadei - art.17 lit.a)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
13	Numar de locuri de consum preluate in cursul perioadei - art.17 lit.b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
14	Numar de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei - art.17 lit.c)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
15	Numar de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea (transport si/sau distributie) - art.17 lit.d)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
16	Numar de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in 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	Energia furnizata (in MWh), pe categorii de consumatori - art.17 lit.f)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0

