

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare  
ENERGY NETWORK**

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An 2013
0	1	2	3	4	5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total	0	0	0
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total	0	0	0
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total	0	0	0
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		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, destinatari greșiti, 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)		1	0	1
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			
		necasic mic			
		necasic mare	2	2	2
		total	2	2	2
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total	0	0	0
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	2	2	2
		total	2	2	2
15	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	2	2	2
		total	2	2	2
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	1	1	1
		total	1	1	1
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	134782	147470	282252
		total	134782	147470	282252

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



Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare  
ENERGY NETWORK

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An 2013
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic			
		necasnica mic			
		necasnica mare	3 zile		0 3 zile
		total	3 zile		0 3 zile
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic			
		necasnica mic			
		necasnica mare	5 zile		0 5 zile
		total	5 zile		0 5 zile
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic			
		necasnica mic			
		necasnica mare			
		total			0
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviti - art. 8, alin. (1), a)	casnic			
		necasnica mic			
		necasnica mare			
		total			0
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic			
		necasnica mic			
		necasnica mare			
		total			0
6	Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită rehuarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic			
		necasnica mic			
		necasnica mare			
		total			0
7	Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită rehuarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic			
		necasnica mic			
		necasnica mare			
		total			0
8	Număr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic			
		necasnica mic			
		necasnica mare			
		total			0
9	Număr 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)		1 zi		0 1 zi
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)		1 zi		0 1 zi
13	Număr consumatori deserviti de Serviciul Clienti cu cel mai mare nr de consumatori arondati-art 14, alin (3), a)		1	1	1
14	Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		2	2	2
15	Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)				0
16	Număr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).				0
17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)				0
18	Nr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviti de alt furnizor-art 15, alin (2), b)				0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)				0
20	Număr reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)				0

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

