

## Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	Anul		2012
			sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	7,18	9,57	8,38
		necasic mic	9,44	8,83	9,14
		necasic mare	15	0	15
		total	10,2	9,2	9,7
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	5,69	7,95	6,82
		necasic mic	7,38	8,35	7,85
		necasic mare	15	0	15
		total	9,3	8,1	8,7
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. deserviți - 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	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	1	2	3
		necasic mic	1	0	1
		necasic mare	0	0	0
		total	2	2	4
7	Nr 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	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	48	27	75
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	48	27	75
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a)		14	0	14
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		2	0	2
11	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		0	0	0
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	0	0
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		1182	1888	1888
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		31	31	31
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		17	17	17
16	Nr 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	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)		0	0	0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)		0	0	0
20	Număr de 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

\* în perioada 27.09.2011 – 01.05.2012, Hidroelectrica SA s-a aflat în situația de forta majora

## Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor SC HIDROELECTRICA SA

Anul

2012

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
		necasic mic	0	0	0
		necasic 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
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	1	3	4
		necasic mic	1	0	1
		necasic mare	0	0	0
		total	2	3	5
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	48	29	77
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	48	29	77
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		14	0	14
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, destinatar greșit, 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)		0	0	0
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	1594	1604	1594
		necasic mic	284	285	284
		necasic mare	124	97	124
		total	2002	1986	2002
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	12	3	13
		necasic mic	2	0	2
		necasic mare	0	0	0
		total	14	3	15
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	1604	1588	1588
		necasic mic	285	285	285
		necasic mare	97	95	95
		total	1986	1968	1968
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	59	59	59
		necasic mic	20	20	20
		necasic mare	65	64	64
		total	144	143	143
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	4	12	16
		necasic mic	17	17	33
		necasic mare	0	3	3
		total	21	32	52
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f)	casnic	1099,495	1160,25	2259,744
		necasic mic	2927,83	2559,632	5484,462
		necasic mare	174735,002	156900,583	331635,587
		total	178762,327	160620,465	339379,793

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

\* în perioada 27.09.2011 – 01.05.2012, Hidroelectrica SA s-a aflat în situația de forta majora