

## ANEXA 1 la Standardul de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

FURNIZOR: **INDUSTRIAL ENERGY S.A.****Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare**

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	4,3	4,3
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
5	<i>Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
6	<i>Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
7	<i>Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
8	<i>Număr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9	<i>Număr petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),</i>		0	0	0
10	<i>Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		0	0	0
11	<i>Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		0	0	0
12	<i>Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite in scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>		0	0	0
13	<i>Număr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)</i>		0	89	89
14	<i>Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		0	7	7
15	<i>Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		0	2	2
16	<i>Număr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		0	0	0
17	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)</i>		0	0	0
18	<i>Nr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0
19	<i>Nimăr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)</i>		0	0	0
20	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)</i>		0	0	0

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