

## Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor Aqua Energia SA

Anul

2017

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emisie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic	1	1	1
		necasic mic	1	1	1
		necasic mare	1	1	1
		total	1	1	1
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	5	5	5
		necasic mic	5	5	5
		necasic mare	5	5	5
		total	5	5	5
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
		total	0	0	0
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
		total	0	0	0
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
		total	0	0	0
6	<i>Nr 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
		total	0	0	0
7	<i>Nr 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	1	0	1
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	<i>Nr 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
		total	0	0	0
9	<i>număr de 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>numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul -art 14, alin (2), a)</i>		1	1	1

14	numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare; art 14, alin (2), b)		1	1	1
15	numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24-art 14, alin (2), c)		1	1	1
16	numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit-art 14, alin (2), d).		1	1	1
17	numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal-art 14, alin (2), e).		1	1	1
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)		0	0	0
19	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)		0	1	1
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)		0	0	0
21	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)		0	0	0

