

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor: S.C. THREE WINGS S.R.L.

Anul 2014

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic	0.00	0.05	0.05
		necasic mic	0.05	0.05	0.05
		necasic mare	0.00	0.10	0.10
		total	0.05	0.06	0.06
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	0.00	1.00	1.00
		necasic mic	1.00	1.00	1.00
		necasic mare	0.00	0.00	0.00
		total	1.00	1.00	1.00
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0.00	0.00	0.00
		necasic mic	0.00	0.00	0.00
		necasic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0.00	0.00	0.00
		necasic mic	0.00	0.00	0.00
		necasic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
5	<i>durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic	0.00	0.00	0.00
		necasic mic	0.00	0.00	0.00
		necasic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
6	<i>Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic	0.00	0.00	0.00
		necasic mic	0.00	0.00	0.00
		necasic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
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	0.00	0.00	0.00
		necasic mic	0.00	0.00	0.00
		necasic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
8	<i>Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).</i>	casnic	0.00	0.00	0.00
		necasic mic	0.00	4.00	4.00
		necasic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	4.00	4.00
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	1	1
10	<i>durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		0.00	6.00	6.00
11	<i>durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		0.00	0.50	0.50
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>		0.00	0.00	0.00
13	<i>Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)</i>		4	14	18
14	<i>Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		3	3	3
15	<i>Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		1	1	1
16	<i>Nr 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>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0
19	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)</i>		0	0	0
20	<i>Număr de 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

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor: S.C. THREE WINGS S.R.L.

Anul 2014

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	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	4	4
		necasic mare	0	0	0
		total	0	4	4
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, destinat gresit, 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	0	0	0
		necasic mic	0	5	5
		necasic mare	0	1	1
		total	0	6	6
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	3	3
		necasic mic	4	35	39
		necasic mare	2	3	5
		total	6	41	47
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	3	3
		necasic mic	4	39	39
		necasic mare	2	5	5
		total	6	47	47
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	0	3	3
		necasic mic	4	39	39
		necasic mare	2	5	5
		total	6	47	47
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	4	4
		necasic mare	0	0	0
		total	0	4	4
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	0	27.469	27.469
		necasic mic	50.668	465.691	516.359
		necasic mare	34.547	300.355	334.902
		total	85.215	793.515	878.730

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