

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor: SC Neptun SA Campina

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 emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		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	0	0	0
		necasic mic	7	2	4,5
		necasic mare	7	2	4,5
		total	7	2	4,5
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	30	18	48
		necasic mare	0	0	0
		total	30	18	48
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	0,032	0,014	0,045
		necasic mare	0,000	0,000	0,000
		total	0,032	0,014	0,045
5	<i>durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasic mic	1,4	1,9	1,65
		necasic mare	1,4	1,9	1,65
		total	1,4	1,9	1,65
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	0	0	0
		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	32	101	133
		necasic mare	0	1	1
		total	32	102	134
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 în scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>		0	0	0
			0	0	0
			2	2	2
			0	0	0
16	<i>Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		0	0	0
			0	0	0
			0	0	0
			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