

## Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor: S.C. LUXTEN LIGHTING COMPANY S.A.

Anul:

2014

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	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	0	0	0
		necasic mic	0,2	0,2	0,2
		necasic mare	0,5	0,5	0,5
		total	0,7	0,7	0,7
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	1	0	1
		total	1	0	1
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	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a).		0	0	0
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		0	0	0
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)		3	4	4
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		1	1	1
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		1	1	1
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
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz. finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)		0		0

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



*[Handwritten signature]*

## Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor: S.C. LUXTEN LIGHTING COMPANY S.A.

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	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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,		0	0	0
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar 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		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.		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	0	0
		necasic mare	4	5	5
		total	4	5	5
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	1	0	1
		total	1	0	1
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	5	5	5
		total	5	5	5
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	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	5	5	5
		total	5	5	5
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	0	0
		necasic mare	3	3	3
		total	3	3	3
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	1.062,832	1.090,928	2.153,760
		total	1.062,832	1.090,928	2.153,760

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