

ANEXA 1 - Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.II
0	1	2	9	10	11	12	13	14	16
1.	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	1.0	0.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.3
		noncasnic mic	0.0	1.0	1.3	1.0	1.0	1.0	0.9
		noncasnic mare	0.0	5.0	8.0	0.0	4.0	3.0	3.3
		<b>total</b>	<b>1.0</b>	<b>3.0</b>	<b>4.0</b>	<b>1.0</b>	<b>2.0</b>	<b>2.0</b>	<b>2.2</b>
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.0	3.0	1.0	0.0	0.7
		noncasnic mic	4.0	2.0	3.0	4.0	2.0	2.0	2.8
		noncasnic mare	3.0	5.0	0.0	3.0	3.0	4.0	3.0
		<b>total</b>	<b>3.5</b>	<b>3.5</b>	<b>3.0</b>	<b>3.3</b>	<b>2.0</b>	<b>3.0</b>	<b>3.1</b>
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	1	1	0	0	0	2
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
		noncasnic mic	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
		noncasnic mare	0.0000	0.0526	0.0526	0.0000	0.0000	0.0000	0.1053
		<b>total</b>	<b>0.0000</b>	<b>0.0526</b>	<b>0.0526</b>	<b>0.0000</b>	<b>0.0000</b>	<b>0.0000</b>	<b>0.1053</b>
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	7.0	8.0	0.0	0.0	0.0	2.5
		<b>total</b>	<b>0.0</b>	<b>7.0</b>	<b>8.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>2.5</b>
6.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
7.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
8.	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienți casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (3)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
9.	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
10.	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) – art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		<b>total</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
11.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail – art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	1.0	1.0	0.3
		noncasnic mare	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0
		<b>total</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>
12.	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		<b>total</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>
13.	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14 alin. (2) lit. a)	<b>total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
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 informarea clienților - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art. 14 alin. (2) lit. b)	<b>total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	<b>total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	<b>total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	<b>total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea	casnic	0	0	0	0	0	0	0

