ANEXA 1 - Indicatori de performanţă generali privind calitatea activităţii de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanţă general*	Tip CF	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.I	Sem.II	An
0	1	2	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.	*Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare– art. 5 alin. (1) lit. a)*	casnic	0,0	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0	**12,1**	**0,5**	**12,6**
		noncasnic mic	1,6	0,6	1,7	1,0	0,0	2,3	**8,8**	**7,1**	**15,9**
		noncasnic mare	1,6	1,6	2,5	3,5	2,1	1,8	**15,5**	**13,2**	**28,7**
		total	**3,2**	**2,2**	**4,7**	**4,5**	**2,1**	**4,1**	**36,4**	**20,8**	**57,1**
2.	*Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)*	casnic	3,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	**19,0**	**3,7**	**22,7**
		noncasnic mic	2,9	3,0	2,7	2,2	3,0	4,0	**21,2**	**17,8**	**39,0**
		noncasnic mare	5,0	4,4	4,8	4,5	4,5	4,5	**17,5**	**27,7**	**45,2**
		total	**11,6**	**7,4**	**7,5**	**6,7**	**7,5**	**8,5**	**57,7**	**49,2**	**106,9**
3.	*Numărul de contestaţii justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)*	casnic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	**4**	**0**	**4**
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**0**	**4**
4.	*Numărul de contestaţii justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviţi - art. 8 alin. (1) lit. a)*	casnic	0,0000	0,0000	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**	**0,0000**	**0,0000**
		noncasnic mare	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	**0,0094**	**0,0000**	**0,0094**
		total	**0,0000**	**0,0000**	**0,0000**	**0,0000**	**0,0000**	**0,0000**	0,0094	0,0000	0,0094
5.	*Durata medie de soluţionare a contestaţiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)*	casnic	0,0	0,0	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**	**0,0**	**0,0**
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	**34,5**	**0,0**	**34,5**
		total	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**34,5**	**0,0**	**34,5**
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**	**0**	**0**
		noncasnic mic	0	1	0	0	0	0	**2**	**1**	**3**
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		total	**0**	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**1**	**3**
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**	**0**	**0**
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
8.	*Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienţii casnici soluţionate în mai puţin de 10 zile lucrătoare -art. 10 alin. (3)*	**casnic**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
9.	*Numărul de petiţii de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contesta ţie justificată - art.11 alin (3) lit.a)*	casnic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	**1**	**0**	**1**
		noncasnic mare	0	0	1	1	0	0	**3**	2	**5**
		total	**0**	**0**	**1**	1	**0**	**0**	4	2	**6**
10.	*Durata medie de răspuns la peti ţiile 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**	**0,0**	**0,0**
		noncasnic mic	0,0	0,0	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**	**0,0**	**0,0**
		total	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	0,0	0,0	**0,0**
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**	**0,0**	**0,0**
		noncasnic mic	0,0	0,0	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**	**0,0**	**0,0**
		total	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	**0,0**	0,0	0,0	**0,0**
12.	*Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare*	casnic	-	-	-	-	-	-	**0,0**	**0,0**	**0,0**
		noncasnic mic	-	-	-	-	-	-	**0,0**	**0,0**	**0,0**
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	-	**0,0**	**0,0**	**0,0**
		total	**-**	-	-	-	-	-	**0,0**	**0,0**	**0,0**
13.	*Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14 alin. (2) lit. a)*	**total**	**12**	**12**	**12**	**12**	**12**	**12**	**12**	**12**	**12**
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 informa ţii comerciale clien ţi - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri şi a timpilor de a şteptare-art. 14 alin. (2) lit. b)*	**total**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
15.	*Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)*	**total**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	**0**	**0**	**0**
16.	*Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit -art 14. alin. (2) lit. d)*	**total**	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	**0**	**0**	**0**
17.	*Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal -art. 14 alin. (2) lit. e)*	**total**	***12***	***12***	***12***	***12***	***12***	***12***	**12**	**12**	**12**
18.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art.15 alin. (2) lit. a)*	casnic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	0	**0**
19.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviţi de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)*	casnic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	0	**0**
20.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului ajunse în instanţa de judecată -art. 15 alin (2) lit. c)*	casnic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	0	**0**
21.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului finalizate în instanţa de judecată cu sentinţă defavorabilă furnizorului respectiv -*	casnic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	**0**	**0**	**0**
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0	0	**0**