

ANEXA 1 - Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare, 2015

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Ian.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Sem.I	An
0	1	2	3	4	5	6	7	8	15	17
1.	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic								2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
6.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
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				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
8.	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (3)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
9.	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
10.	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
11.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
12.	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
13.	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
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 informații comerciale clienți - 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)	total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
21.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)	casnic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mic				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		noncasnic mare				0.00	0.00	0.00	0.00	2015
		total				0.00	0.00	0.00	0.00	2015