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

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Ian.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.I	Sem.II	An
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare–	casnic							0.0	3.5	0.0	0.0	0.0	1.0	3.0	0.8	1.9
	art. 5 alin. (1) lit. a)	noncasnic mic							0.0	5.0	1.0	1.0	1.5	5.5	1.5	2.3	1.9
		noncasnic mare							1.0	0.5	12.0	3.5	5.0	1.0	2.0	3.8	2.9
		total							0.3	3.0		1.2	2.6	2.5	2.0	1.8	1.9
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare	casnic							0.0	0.0	0.0	0.0		0.0	0.0	0.0	0.0
	– art. 5 alin. (1) lit. b)	noncasnic mic							5.6	5.0	0.0	6.0	2.0	6.0	2.0	4.1	3.1
		noncasnic mare							5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	2.0	1.5	1.8
		total							5.3	5.0	0.0	6.0	2.0	5.0	2.0	3.9	3.0
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea -	casnic							0	0	0	0	0		0	0	(
	art. 8 alin. (1) lit. a)	noncasnic mic							0	0	0	0	0		0	0	0
		noncasnic mare							0	0	0	0	0		0	0	(
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea,	casnic							0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (1)	noncasnic mic							0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
	lit. a)	noncasnic mare							0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
		total	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000	0.0000
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind	casnic							0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	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
6.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru	casnic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
	care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore-art.	noncasnic mic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
	9 alin. (3) lit. a)	noncasnic mare							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
7.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru	casnic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
	care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-	noncasnic mic							0	0	0	0	0	0	1	0	1
	art. 9 alin. (3) lit.b)	noncasnic mare							0	0	0	0	0	0	2	0	2
	, , , ,	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3
8.	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clien ții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10 alin. (3)	casnic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11	casnic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
	alin. (1), reprezentând o contesta ție justificată -	noncasnic mic							0	1	0	0	0	0	0	1	1
	art.11 alin (3) lit.a)	noncasnic mare							0	0	0	0	0	0	0	0	(
		total	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	. 1
10.	Durata medie de răspuns la peti țiile prevăzute la	casnic							0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	art. 11 alin. (1) – art. 11 alin. (3) lit. b)	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
11.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor	casnic							0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	primite prin e-mail – art. 13 alin. (1) lit. a)	noncasnic mic							0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	0.7	1.4
		noncasnic mare							0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	0.7	1.4
		total							0.0	0.0	1.0	1.0	1.0	1.0	2.0	0.7	1.4
12.	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în	casnic							0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul	noncasnic mic							0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	furnizorukui, inclusiv cele referitoare la accesul la	noncasnic mare							0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	•																

	rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)	total							0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14 alin. (2) lit. a)	total							3	3	3	3	3	3	3	3	3
	Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv callcenter, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informa ții comerciale clien ți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de a șteptare- art. 14 alin. (2) lit. b)	total							1	1	1	1	1	1	0	1	1
	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total							1	1	1	1	1	1	1	1	1
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							3	3	3	3	3	3	0	3	3
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea	casnic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	furnizorului primite de la CF proprii - art.15 alin. (2)	noncasnic mic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	lit. a)	noncasnic mare							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
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea	casnic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
	furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor -	noncasnic mic							1	1	0	1	0	0	1	3	4
	art. 15 alin. (2) lit. b)	noncasnic mare							0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	3	4
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea	casnic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	furnizorului ajunse în instanța de judecată -art. 15 alin (2) lit. c)	noncasnic mic							0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	aun (2) iii. c)	noncasnic mare	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21.	Numărul de reclamații privind schimbarea	total casnic	U	U	U	U	U	U	0	0	0	0	0	0	0	0	0
۷1.	furnizorului finalizate în instanța de judecată cu	noncasnic mic							0	0	0	0	0	0	0	0	
	sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15	noncasnic mare							0	0	0	0	0	0	0	0	<del></del>
	alin. (2) lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<u> </u>