

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

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Martie
0	1	2	5
1.	<i>Durata medie de emițere a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	2.0
		noncasnic mic	2.0
		noncasnic mare	3.0
		total	2.1
2.	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	2.5
		noncasnic mic	2.5
		noncasnic mare	0.0
		total	2.5
3.	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
4.	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	0.0000
		noncasnic mic	0.0000
		noncasnic mare	0.0000
		total	0.0000
5.	<i>Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	0.0
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		total	0.0
6.	<i>Numărul de locuri de consum reconectate pentru</i>	casnic	
7.	<i>Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)</i>	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
8.	<i>Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (3)</i>	casnic	
9.	<i>Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art. 11 alin (3) lit. a)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
10.	<i>Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) – art. 11 alin. (3) lit. b)</i>	casnic	0.0
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		total	0.0
11.	<i>Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail – art. 13 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	0.0
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		total	0.0
12.	<i>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)</i>	casnic	0.0
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		total	0.0
13.	<i>Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14 alin. (2) lit. a)</i>	total	4
14.	<i>Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarify 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)</i>	total	0
15.	<i>Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)</i>	total	1
16.	<i>Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)</i>	total	0
17.	<i>Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarify normal - art. 14 alin. (2) lit. e)</i>	total	4
18.	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
19.	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
20.	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată - art. 15 alin (2) lit. c)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
21.	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0