

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

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Apr.
0	1	2	6
1.	Durata medie de emițere a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	2.0
		noncasnic mic	2.0
		noncasnic mare	2.0
		<b>total</b>	<b>2.0</b>
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	2.0
		noncasnic mic	2.0
		noncasnic mare	0.0
		<b>total</b>	<b>2.0</b>
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0.0000
		noncasnic mic	0.0000
		noncasnic mare	0.0000
		<b>total</b>	<b>0.0000</b>
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	0.0
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		<b>total</b>	<b>0.0</b>
6.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru	casnic	
7.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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)	<b>casnic</b>	
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		<b>total</b>	<b>0.0</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
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		<b>total</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>4</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 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)	<b>total</b>	<b>0</b>
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	<b>total</b>	<b>1</b>
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	<b>total</b>	<b>0</b>
17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	<b>total</b>	<b>4</b>
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată - art. 15 alin (2) lit. c)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>