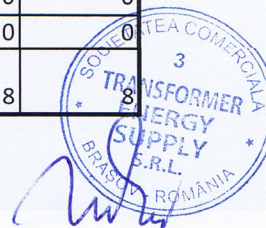


Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare (Anexa 1)

Nr. Crt	Indicatorul de performanta general	Tipul CF	Semestrul I	Semestrul II	Anul 2015
0	1	2	15	16	17
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	2	2	2
		noncasnic mic	2	2	2
		noncasnic mare	3	3	3
		total	2,3	2,3	2,3
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	4	4	4
		noncasnic mic	4	4	4
		noncasnic mare	4	4	4
		total	4	4	4
3	Numarul de contestatii justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	1	1
		total	0	1	1
4	Numarul de contestatii justificate privind facturarea raportat la numarul de CF deserviti - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0,00%	0,00%
		noncasnic mic	0	0,00%	0,00%
		noncasnic mare	0	0,12%	0,06%
		total	0	0,12%	0,06%
5	Durata medie de solutionare a contestatilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	2	2
		total	0	2	2
6	Numarul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in cel mult 4 ore - art. 9 alin (3) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	Numarul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	2	2
8	Numarul de solicitari de modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici solutionate in cel putin 10 zile lucratoare - art. 10 alin (3)	casnic	0	0	0
9	Numarul de petitii de tipul celor prevazute la art. 11 alin. (1) reprezentand o contestatie justificata - art.11 alin (3) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10	Durata medie de raspuns la petitiiile prevazute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
11	Durata medie de transmitere catre OR a sesizarilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
12	Durata medie de transmitere a sesizarilor primite in scris de la CF, prin posta, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la retea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
13	Numarul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total	8	8	



14	Numarul de puncte unice de contact care asigura administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu numar de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informatii comerciale clienti - minimum 12 ore in zilele lucratoare, care sa aiba posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare - art. 14 alin (2) lit. b)	total	1	1	1
15	Numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin (2) lit. c)	total	1	1	1
16	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit - art. 14 alin (2) lit. d)	total	0	0	0
17	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total	1	1	1
18	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin (2) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
19	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviti de alt furnizor - art. 15 alin (2) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
20	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instantei de judecata - art. 15 alin (2) lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
21	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate in instanta de judecata cu sentinta defavorabila furnizorului respectiv - art. 15 alin (2) lit. d)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0

*Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul Standardului, la referinta mentionata

Intocmit:
Alexandru Mutiu



Director Comercial:
Ovidiu Clotea

