

**INDUSTRIAL ENERGY - Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare  
sem. I 2015**

| Nr. crt. | Indicator de performanță general  | Tip CF         | sem. I 2015 |
|----------|---|----------------|-------------|
| 0        | 1   | 2              | 15          |
| 1        | Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)   | casnic         | 4,0         |
|          |   | noncasnic mic  | 4,7         |
|          |   | noncasnic mare | 5,2         |
|          |   | <b>total</b>   | <b>13,9</b> |
| 2        | Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art.5, alin. (1), b)  | casnic         | 3,0         |
|          |   | noncasnic mic  | 4,3         |
|          |   | noncasnic mare | 6,0         |
|          |   | <b>total</b>   | <b>13,3</b> |
| 3        | Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)   | casnic         | 0           |
|          |   | noncasnic mic  | 0           |
|          |   | noncasnic mare | 0           |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    |
| 4        | Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de clienti finali deserviți - art. 8, alin. (1), a)  | casnic         | 0           |
|          |   | noncasnic mic  | 0           |
|          |   | noncasnic mare | 0           |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0,0</b>  |
| 5        | Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)   | casnic         |             |
|          |   | noncasnic mic  |             |
|          |   | noncasnic mare |             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0,0</b>  |
| 6        | Număr locuri de consum reconectate pt. care furnizorul solicită reluarea pana in 4 ore - art. 9, alin. (3), a)  | casnic         | 0           |
|          |   | noncasnic mic  | 0           |
|          |   | noncasnic mare | 0           |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    |
| 7        | Număr locuri de consum reconectate pt. care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)   | casnic         | 0           |
|          |   | noncasnic mic  | 4           |
|          |   | noncasnic mare | 0           |
|          |   | <b>total</b>   | <b>4</b>    |
| 8        | Număr solicitări modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3).   | casnic         | 0           |
| 9        | Număr petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art.11. alin 3, a)   | casnic         | 0           |
|          |   | noncasnic mic  | 0           |
|          |   | noncasnic mare | 0           |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    |
| 10       | Durată medie de răspuns la petițiile prevazute la art.11 alin. (3), b)  | casnic         |             |
|          |   | noncasnic mic  |             |
|          |   | noncasnic mare |             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0,0</b>  |
| 11       | Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email - art 13, alin (1), a)  | casnic         |             |
|          |   | noncasnic mic  |             |
|          |   | noncasnic mare |             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0,0</b>  |
| 12       | Durată medie de transmitere a sesizarilor primite in scris de la clientul final, prin posta, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art 13, alin (1), b)  | casnic         |             |
|          |   | noncasnic mic  |             |
|          |   | noncasnic mare |             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0,0</b>  |
| 13       | Număr linii telefonice disponibile clientilor finali pentru comunicarea cu furnizorul - art 14, alin (2), a)  |                | 7           |
| 14       | Numarul de puncte unice de contact care asigura administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu numar de apel gratuit sau 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), b) |                | 0           |
| 15       | Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)   |                | 3           |
| 16       | Număr linii telefonice cu numar de apel gratuit - art 14, alin (2), d).   |                | 0           |
| 17       | Număr linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art 14, alin (2), e).   |                | 7           |
| 18       | Număr reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la clientii finali proprii - art 15, alin (2), a)   |                | 0           |
| 19       | Numar reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la clientii finali deserviți de alt furnizor - art 15, alin (2), b)   |                | 0           |
| 20       | Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instanței de judecată - art 15, alin (2), c)  |                | 0           |
| 21       | Număr reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art 15, alin (2), d)  |                | 0           |