

**INDUSTRIAL ENERGY - Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare**

Anexa Nr. 1

Nr. crt.	Indicator de performanță general	Tip CF	ian.-16	feb.-16	mar.-16	apr.-16	mai-16	iun.-16	sem. I 2016
0	1	2	3	4	5	6	7	8	15
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic		2,0	2,0				2,0
		noncasnic mic		2,8					2,8
		noncasnic mare	5,8	5,1	3,4	4,6	2,7	3,1	3,6
		<b>total</b>	<b>5,8</b>	<b>9,9</b>	<b>5,4</b>	<b>4,6</b>	<b>2,7</b>	<b>3,1</b>	<b>8,4</b>
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art.5, alin. (1), b)</i>	casnic							
		noncasnic mic			4,4	3,0		2,5	3,0
		noncasnic mare				3,0	1,7	3,3	2,4
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>4,4</b>	<b>6,0</b>	<b>1,7</b>	<b>5,8</b>	<b>5,4</b>
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic							0
		noncasnic mic							0
		noncasnic mare							0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de clienți finali deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic							0
		noncasnic mic							0
		noncasnic mare							0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
5	<i>Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic							0
		noncasnic mic							0
		noncasnic mare							0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
6	<i>Număr locuri de consum reconectate pt. care furnizorul solicită reluarea pana in 4 ore - art. 9, alin. (3), a)</i>	casnic							0
		noncasnic mic							0
		noncasnic mare							0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
7	<i>Număr locuri de consum reconectate pt. care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)</i>	casnic							0
		noncasnic mic	1						1
		noncasnic mare							0
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
8	<i>Număr solicitări modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3).</i>	casnic	0	0	0	0	0	0	0
9	<i>Număr petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestatie justificată - art.11. alin 3, a)</i>	casnic							0
		noncasnic mic							0
		noncasnic mare							0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**INDUSTRIAL ENERGY - Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare**

Anexa Nr. 1

Nr. crt.	Indicator de performanță general	Tip CF	ian.-16	feb.-16	mar.-16	apr.-16	mai-16	iun.-16	sem. I 2016
10	<i>Durăță medie de răspuns la petițiile prevazute la art.11 alin. (3), b)</i>	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		<b>total</b>	0	0	0	0	0	0	0
11	<i>Durăță medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email - art 13, alin (1), a)</i>	casnic							
		noncasnic mic				1			
		noncasnic mare							
		<b>total</b>	0	0	0	1	0	0,0	0,0
12	<i>Durăță 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)</i>	casnic							
		noncasnic mic							
		noncasnic mare							
		<b>total</b>	0	0	0	0	0	0	0
13	<i>Număr linii telefonice disponibile clientilor finali pentru comunicarea cu furnizorul - art 14, alin (2), a)</i>		7	7	7	7	7	7	7
14	<i>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)</i>		0	0	0	0	0	0	0
15	<i>Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)</i>		3	3	3	3	3	3	3
16	<i>Număr linii telefonice cu numar de apel gratuit - art 14, alin (2), d).</i>								
17	<i>Număr linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art 14, alin (2), e).</i>		7	7	7	7	7	7	7
18	<i>Număr reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la clientii finali proprii - art 15, alin (2), a)</i>		0	0	0	0	0	0	0
19	<i>Numar reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la clientii finali deserviți de alt furnizor - art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0	0	0	0	0
20	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instanței de judecată - art 15, alin (2), c)</i>		0	0	0	0	0	0	0
21	<i>Număr reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art 15, alin (2), d)</i>		0	0	0	0	0	0	0