

Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță general	Tip CF	sem. I 2016	sem. II 2016	An 2016
0	1	2	15	16	17
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	1,8	2,3
		noncasnic mare	3,6	3,8	3,7
		total	8,4	7,6	8,0
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	3,0	2,0	2,5
		noncasnic mare	2,4	2,3	2,3
		total	5,4	4,3	4,8
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de clienți finali deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	<i>Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
		total	0	0	0
6	<i>Număr locuri de consum reconectate pt. care furnizorul solicită reluarea pana in 4 ore - art. 9, alin. (3), a)</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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	0	0
		noncasnic mic	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0
		total	1	0	1
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
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10	<i>Durată medie de răspuns la petițiile prevazute la art.11 alin. (3), b)</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
11	<i>Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email - art 13, alin (1), a) (zile)</i>	casnic			
		noncasnic mic	1,0		1,0
		noncasnic mare	0,0	1,0	1,0
		total	1,0	1,0	2,0
12	<i>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)</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
13	<i>Număr linii telefonice disponibile clientilor finali pentru comunicarea cu furnizorul - art 14, alin (2), a)</i>		7	6	6

Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță general	Tip CF	sem. I 2016	sem. II 2016	An 2016
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
15	<i>Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)</i>		3	4	4
16	<i>Număr linii telefonice cu numar de apel gratuit - art 14, alin (2), d).</i>			1	1
17	<i>Număr linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art 14, alin (2), e).</i>		7	5	5
18	<i>Număr reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la clientii finali proprii - art 15, alin (2), a)</i>		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
20	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instanței de judecată - art 15, alin (2), c)</i>		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