

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

| Nr. crt. | Indicator de performanta | Tip consumator | sem. 1 | sem. 2 | an 2015 |
|----------|---|----------------|---------------|---------------|----------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 1 | Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit.a) | casnic | 2,04 | 2,24 | 2,14 |
| | | noncasnic mic | 1,34 | 1,46 | 1,41 |
| | | noncasnic mare | 1,23 | 1,38 | 1,31 |
| | | total | 1,88 | 2,11 | 2 |
| 2 | Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit.b) | casnic | 4,15 | 4,32 | 4,26 |
| | | noncasnic mic | 3,06 | 5,11 | 4,09 |
| | | noncasnic mare | 2,55 | 4,84 | 3,69 |
| | | total | 3,90 | 4,18 | 4,06 |
| 3 | Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit a) | casnic | 7792 | 8052 | 15844 |
| | | noncasnic mic | 1282 | 596 | 1878 |
| | | noncasnic mare | 104 | 73 | 177 |
| | | total | 9178 | 8721 | 17899 |
| 4 | Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti - art. 8, alin. (1), lit a) | casnic | 0,0023 | 0,0024 | 0,0047 |
| | | noncasnic mic | 0,0060 | 0,0028 | 0,0088 |
| | | noncasnic mare | 0,0066 | 0,0046 | 0,0112 |
| | | total | 0,0025 | 0,0024 | 0,00496 |
| 5 | Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit b) | casnic | 4,10 | 3,85 | 3,98 |
| | | noncasnic mic | 4,00 | 2,70 | 3,35 |
| | | noncasnic mare | 2,92 | 2,06 | 2,49 |
| | | total | 4,03 | 3,75 | 3,89 |
| 6 | Număr de locuri de consum deconectate, pentru care furnizorul solicita reluarea în 4 ore - art. 9, alin. (3), lit a) | casnic | 17844 | 19084 | 36928 |
| | | noncasnic mic | 1426 | 1110 | 2536 |
| | | noncasnic mare | 39 | 41 | 80 |
| | | total | 19309 | 20235 | 39544 |
| 7 | Număr de locuri de consum deconectate, pentru care furnizorul solicita reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9, alin. (3), lit b) | casnic | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Număr de solicitari de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3) | casnic | 15069 | 14576 | 29645 |
| 9 | Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin (1) reprezentând o contestație justificată-art.11 alin (3) lit a) | casnic | | 4071 | |
| | | noncasnic mic | | 667 | |
| | | noncasnic mare | | 389 | |
| | | total | 4347 | 5127 | 9474 |
| 10 | Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art.11, alin. (1) - art. (11), alin (3), lit. b) | casnic | | 1,73 | |
| | | noncasnic mic | | 2,87 | |
| | | noncasnic mare | | 2,82 | |

| | | | | | |
|----|---|----------------|-------------|-------------|-------------|
| | | total | 1,93 | 1,80 | 1,86 |
| 11 | Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email - art.13, pct.1, lit. a) | casnic | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| | | noncasnic mic | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| | | noncasnic mare | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| | | total | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| 12 | Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului și celor referitoare la accesul la rețea - art.13, pct.1, lit. b) | casnic | | 1,14 | |
| | | noncasnic mic | | 1,59 | |
| | | noncasnic mare | | 1,52 | |
| | | total | 1,35 | 1,19 | 1,27 |
| 13 | Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14, alin (2), lit a) | | 208 | 195 | 195 |
| 14 | Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv Call Center , pentru informații comerciale - minimum 12 ore lucratoare, care sa aiba posibilitatea inregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art. 14 alin. (2), lit. b) | | 3 | 3 | 3 |
| 15 | Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14, alin (2), lit c) | | 1 | 1 | 1 |
| 16 | Număr de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14, alin (3), lit d) | | 3 | 3 | 3 |
| 17 | Număr de linii telefonice cu număr de apel normal - art. 14, alin (2), lit e) | | 205 | 192 | 192 |
| 18 | Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF - art. 15, alin. (2), lit. a) | casnic | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 11 | 11 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 11 | 11 |
| 19 | Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii deserviți 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 | Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - 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 | Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului, finalizate în instanța de judecată, defavorabilă 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 |