

Anexa nr.1
la Standardul de performanță

**Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare
Societatea ELECTRICA FURNIZARE SA București**

Nr. crt.	Indicator de performanta	Tip consumator	Semestrul 1	Semestrul 2	An 2014
0	1	2			
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit.a)	casnic	2,05	2,14	2,09
		necasic mic	1,38	1,37	1,37
		necasic mare	1,70	1,29	1,50
		total	1,85	1,95	1,90
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit.b)	casnic	4,40	4,29	4,34
		necasic mic	2,61	2,78	2,66
		necasic mare	2,82	2,27	2,59
		total	3,81	3,91	3,86
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit a)	casnic	7156	6943	14099
		necasic mic	763	995	1758
		necasic mare	109	119	228
		total	8028	8057	16085
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numarul consumatorilor deserviti - art. 8, alin. (1), lit a)	casnic	0,0021	0,0021	0,0042
		necasic mic	0,0039	0,0046	0,0082
		necasic mare	0,0084	0,0074	0,0142
		total	0,0023	0,0022	0,0045
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit b)	casnic	3,44	4,68	4,06
		necasic mic	3,23	3,02	3,12
		necasic mare	2,96	2,65	2,80
		total	3,41	4,28	3,84
6	Număr de locuri de consum deconectate, pt. care furnizorul solicita reluarea in 4 ore - art. 9, alin. (2), lit a)	casnic	24056	20515	44571
		necasic mic	1790	1263	3053
		necasic mare	146	26	172
		total	25992	21804	47796
7	Număr de locuri de consum deconectate, pt. care furnizorul solicita reluarea in mai mult de 4 ore - art. 9, alin. (2), lit b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	Număr de solicitari de modificare a tarifului, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (2)	casnic	16851	17055	33906
		necasic mic	309	632	941
		necasic mare	40	34	74
		total	17200	17721	34921
9	Număr de petiții de tipul celor prevazute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art.11, alin. (3), lit. a)		3155	7484	10639
10	Durata medie de raspuns la petitiile de mai sus - art.11, alin. (3), lit. b)		2,30	2,88	2,61
11	Durata medie de transmitere către operatorul de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin e-mail - art. 13, pct.1, lit. a)		1,00	1,00	1,0

12	Durata medie de transmitere către operatorul de rețea a sesizarilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13, pct.1, lit. b)		1,39	1,31	1,37
13	Număr de consumatori deserviți de Serviciul Clienți, cu cel mai mare număr de consumatori arondați - art. 14, alin (3), lit a)		170679	170544	170544
14	Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pt comunicarea cu furnizorul - art. 14, alin (3), lit b)		209	209	209
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14, alin (3), lit c)		1	1	1
16	Număr de linii telefonice gratuite - art. 14, alin (3), lit d)		6	6	6
17	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii proprii - art. 15 alin (2) lit a)		0	0	0
18	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii deserviti de alt furnizor - art. 15 alin (2) lit b)		0	0	0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului, ajunse în instanța de judecată - art. 15 alin (2) lit c)		0	0	0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului, finalizate în instanța de judecată, defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15, alin. (2), lit. d)		0	0	0