

## Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță	Tip consumator	SEM. 1 2016	SEM. 2 2016	AN 2016
0	1	2			3
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit.a)	casnic	1,76	1,46	1,59
		noncasnic mic	1,55	1,47	1,51
		noncasnic mare	1,38	1,55	1,46
		total	<b>1,72</b>	<b>1,46</b>	<b>1,58</b>
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit.b)	casnic	3,53	3,16	3,32
		noncasnic mic	2,75	3,49	3,07
		noncasnic mare	3,14	3,59	3,37
		total	<b>3,36</b>	<b>3,21</b>	<b>3,28</b>
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit a)	casnic	6475	5851	12326
		noncasnic mic	708	622	1330
		noncasnic mare	46	56	102
		total	<b>7229</b>	<b>6529</b>	<b>13758</b>
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8, alin. (1), lit a)	casnic	0,0019	0,0017	0,0036
		noncasnic mic	0,0034	0,0031	0,0066
		noncasnic mare	0,0030	0,0038	0,0070
		total	<b>0,0020</b>	<b>0,0018</b>	<b>0,0038</b>
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit b)	casnic	2,90	3,06	2,98
		noncasnic mic	2,77	2,24	2,53
		noncasnic mare	2,26	2,24	2,25
		total	<b>2,88</b>	<b>2,96</b>	<b>2,92</b>
6	Număr de locuri de consum deconectate, pentru care furnizorul solicita reluarea în 4 ore - art. 9, alin. (3), lit a)	casnic	18482	19429	37911
		noncasnic mic	679	673	1352
		noncasnic mare	3	4	7
		total	<b>19164</b>	<b>20106</b>	<b>39270</b>
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	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	<b>13285</b>	<b>10128</b>	<b>23413</b>
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin (1) reprezentând o contestație justificată-art.11 alin (3) lit a)	casnic	4598	3389	7987
		noncasnic mic	564	428	992
		noncasnic mare	101	30	131
		total	<b>5263</b>	<b>3847</b>	<b>9110</b>
10	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art.11, alin. (1) - art. (11), alin (3), lit. b)	casnic	2,23	3,22	2,69
		noncasnic mic	3,01	4,15	3,48
		noncasnic mare	3,09	4,98	3,75
		total	<b>2,29</b>	<b>3,28</b>	<b>2,75</b>

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
		<b>total</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>	<b>1,00</b>
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	1,54	1,68	1,60
		noncasnic mic	1,40	1,50	1,45
		noncasnic mare	1,53	1,40	1,46
		<b>total</b>	<b>1,53</b>	<b>1,66</b>	<b>1,59</b>
13	Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14, alin (2), lit a)		<b>210</b>	<b>210</b>	<b>210</b>
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 inregistrarii numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art. 14 alin. (2), lit. b)		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14, alin (2), lit c)		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
16	Număr de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14, alin (3), lit d)		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
17	Număr de linii telefonice cu număr de apel normal - art. 14, alin (2), lit e)		<b>209</b>	<b>209</b>	<b>209</b>
18	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF - art. 15, alin. (2), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>