

ANEXA 1 - Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță generală	Tip CF	Luna												Semn. I	Semn. II	An	
			Jan.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Notemb.	Dec.				
1.	Durata medie de emisie a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	2.0	3.0	3.0	3.0	2.0	3.0										
		noncasnic mic	2.0	3.0	2.0	3.0	2.0	3.0										
		noncasnic mare	2.0	2.0	2.0	3.0	3.0	3.0										
		total	2	3	2	3	2	3										
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	4.0	4.0	5.0	4.0	4.0	5.0										
		noncasnic mic	4.0	3.0	2.0	3.0	2.0	2.0										
		noncasnic mare	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	2.0										
		total	3.7	3.7	2.2	3.5	3.5	2.0										
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	2	0	0	0										
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0										
		noncasnic mare	0	1	0	2	0	1										
		total	0	1	2	2	0	1										
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0.0000	0.0000	2.00000	0.00000	0.00000	0.00000										
		noncasnic mic	0.0000	0.0000	0.00000	0.00000	0.00000	0.00000										
		noncasnic mare	0.0000	1.00000	0.00000	2.00000	0.00000	1.00000										
		total	0.00000	1.00000	2.00000	2.00000	0.00000	1.00000										
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
		total	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
6.	Numărul de lucruri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0										
		noncasnic mic	0	0	2	0	0	0										
		noncasnic mare	0	0	0	1	0	0										
		total	0	0	2	1	0	0										
7.	Numărul de lucruri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0										
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0										
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0										
		total	0	0	0	0	0	0										
8.	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către client în casnic soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (3)	casnic	0	0	0	0	0	0										
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0										
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0										
		total	0	0	0	0	0	0										
9.	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), prezentând o contestație justificată - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0										
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0										
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0										
		total	0	0	0	0	0	0										
10.	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
		total	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
11.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0										
		noncasnic mic	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0										
		noncasnic mare	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0										
		total	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0	1.0										
12.	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poșta, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										
		total	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0										



