ANEXA 1 - Indicatori de performanţă generali privind calitatea activităţii de furnizare

FURNIZOR:ELECTROCARBON SA Anul :2016

Nr. crt.	Indicator de performanţă general*	Tip CF	Ian.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.I	Sem.II	An
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.	*Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare– art. 5 alin. (1) lit. a)*	casnic	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2.	*Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)*	casnic	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3.	*Numărul de contestaţii justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)*	casnic	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	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	0	0	0
4.	*Numărul de contestaţii justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviţi - art. 8 alin. (1) lit. a)*	casnic	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
		noncasnic mic	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
		noncasnic mare	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
		total	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
5.	*Durata medie de soluţionare a contestaţiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)*	casnic	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
6.	*Numărul de locuri 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	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	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	*Numărul de locuri 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	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	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.	*Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienţii casnici soluţionate în mai puţin de 10 zile lucrătoare -art. 10 alin. (3)*	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	*Numărul de petiţii de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestaţie justificată - art.11 alin (3) lit.a)*	casnic	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	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	0	0	0
10.	*Durata medie de răspuns la petiţiile 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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
11.	*Durata medie de transmitere către*	casnic	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

	OR a sesizărilor primite prin e-mail – art. 13 alin. (1) lit. a)	noncasnic mic	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
12.	*Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorukui, inclusiv cele referitoare*	casnic	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	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	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
13.	*Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14 alin. (2) lit. a)*	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14.	*Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare- art. 14 alin. (2) lit. b)*	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15.	*Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)*	total	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	0	0
16.	*Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit -art 14. alin. (2) lit. d)*	total	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	0	0	0
17.	*Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal -art. 14 alin. (2) lit. e)*	total	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*0*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	*1*	0	1	1
18.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art.15 alin. (2) lit. a)*	casnic	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	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	0	0	0
19.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviţi de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)*	casnic	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	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	0	0	0
20.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului ajunse în instanţa de judecată -art. 15 alin (2) lit. c)*	casnic	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	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	0	0	0
21.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului finalizate în instanţa de judecată cu sentinţă defavorabilă furnizorului respectiv -*	casnic	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	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	0	0	0