Anexa Nr.1
la standardul de performanta

Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare

Furnizor **ENGIE Romania S.A.**

Nr.crt	Indicator de performanta general	Tip CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul I	Semestrul II	An 2016
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															2,67
		noncasnic mic															2,53
		noncasnic mare															2,24
		total															2,48
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit b)	casnic															2,67
		noncasnic mic															3,50
		noncasnic mare															1,00
		total															2,39
3	Numarul de contestatii justificate privind facturarea - art.8 alin. (1) lit. a)	casnic															1,00
		noncasnic mic															3,00
		noncasnic mare															0,00
		total															4,00
4	Numarul de contestatii justificate privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti - art.8 alin. (1) lit.a)	casnic															0,40%
		noncasnic mic															0,09%
		noncasnic mare															0,00%
		total															0,16%
5	Durata medie de solutionare a contestatiilor privind facturarea - art.8 alin. (1) lit. b)	casnic															0,00
		noncasnic mic															0,00
		noncasnic mare															0,00
		total															0,00
6	Numarul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in cel mult 4 ore - art.9 alin.(3) lit.a)	casnic															0,00
		noncasnic mic															0,00
		noncasnic mare															0,00
		total															0,00
7	Numarul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in mai mult de 4 ore - art.9 alin. (3) lit. b)	casnic															1,00
		noncasnic mic															14,00
		noncasnic mare															0,00
		total															15,00
8	Numarul de solicitari de modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare - art.10 alin.(3)	casnic															
9	Numarul de petitii de tipul celor prevazute la art. 11 alin. (1), reprezentand o contestatie justificata - art. 11 alin.(3) lit. a)	casnic															0
		noncasnic mic															8
		noncasnic mare															0
		total															8
10	Durata medie de raspuns la petitiile prevazute la art. 11 alin. (1) - art.11 alin.(3) lit. b)	casnic															0,00
		noncasnic mic															0,00
		noncasnic mare															0,00
		total															0,00
11	Durata medie de transmitere catre OR a sesizarilor primite prin e-mail - art.13 alin.(1) lit. a)	casnic															1,00
		noncasnic mic															1,00
		noncasnic mare															1,00
		total															1,00

12	Durata medie de transmitere a sesizarilor primite in scris de la CF, prin posta, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la retea - art.13 alin.(1) lit. b)	casnic															1,00
		noncasnic mic															1,00
		noncasnic mare															1,00
		total															1,00
13	Numarul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit a)	total															39
14	Numarul de puncte unice de contact care asigura administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu numar de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informatii comerciale clienti - minimum 12 ore in zilele lucratoare, care sa aiba posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare - art.14 alin. (2) lit b)	total															1
15	Numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin.(2) lit. c)	total															0
16	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit - art. 14 alin.(2) lit. d)	total															0
17	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art. 14 alin.(2) lit. e)	total															39
18	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin.(2) lit.a)	casnic															0
		noncasnic mic															0
		noncasnic mare															0
		total															0
19	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviti de alt furnizor - art. 15 alin.(2) lit.b)	casnic															0
		noncasnic mic															0
		noncasnic mare															0
		total															0
20	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instantei de judecata - art.15 alin.(2) lit c)	casnic															0
		noncasnic mic															0
		noncasnic mare															0
		total															0
21	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate in instanta de judecata cu sentinta defavorabila furnizorului respectiv - art.15 alin.(2) lit d)	casnic															0
		noncasnic mic															0
		noncasnic mare															0
		total															0