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 | | | | | | | | | | | | | | 2,83 | |
| | | noncasnic mic | | | | | | | | | | | | | | 2,50 | |
| | | noncasnic mare | | | | | | | | | | | | | | 2,85 | |
| | | total | | | | | | | | | | | | | | 2,73 | |
| 2 | Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit b) | casnic | | | | | | | | | | | | | | 2,83 | |
| | | noncasnic mic | | | | | | | | | | | | | | 3,50 | |
| | | noncasnic mare | | | | | | | | | | | | | | 1,00 | |
| | | total | | | | | | | | | | | | | | 2,44 | |
| 3 | Numarul de contestatii justificate privind facturarea - art.8 alin. (1) lit. a) | casnic | | | | | | | | | | | | | | 1,00 | |
| | | noncasnic mic | | | | | | | | | | | | | | 1,00 | |
| | | noncasnic mare | | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| | | total | | | | | | | | | | | | | | 2,00 | |
| 4 | Numarul de contestatii justificate privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti - art.8 alin. (1) lit.a) | casnic | | | | | | | | | | | | | | 0,40% | |
| | | noncasnic mic | | | | | | | | | | | | | | 0,03% | |
| | | noncasnic mare | | | | | | | | | | | | | | 0,00% | |
| | | total | | | | | | | | | | | | | | 0,14% | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | 6,00 | |
| | | noncasnic mare | | | | | | | | | | | | | | 0,00 | |
| | | total | | | | | | | | | | | | | | 7,00 | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | 3 | |
| | | noncasnic mare | | | | | | | | | | | | | | 0 | |
| | | total | | | | | | | | | | | | | | 3 | |
| 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 | |