

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor: CIGA ENERGY S.A.

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul I 2016	Semestrul II 2016	Anul 2016
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Durata medie de emiterie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	-	1 zile													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	1 zile	-													
		total	1 zile	1 zile													
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8, alin. (1), a)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
5	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
6	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9, alin. (3), a)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
7	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
8	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare-art. 10, alin. (3)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
10	Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
11	Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email-art 13, alin (1), a)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
12	Durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	3	3													
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	-	-													
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24-art 14, alin (2), lit. c)	total	1	1													
16	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art.14 alin.(2)lit.d)	total	-	-													
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art.14 alin.(2)lit.e)	total	3	3													
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii-art 15, alin (2), a)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată-art 15, alin (2), c)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului în instanța de judecată cu sentința defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)	casnic	-	-													
		noncasnic mic	-	-													
		noncasnic mare	-	-													
		total	-	-													

\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la referința menționată în prezenta anexă



20	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0																	
		noncasnic mic	0	0																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	0	0																	
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0																	
		noncasnic mic	0	0																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	0	0																	
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art. 15 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0																	
		noncasnic mic	0	0																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	0	0																	
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare	0	0																	
		casnic	0	0																	
24	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	noncasnic mic	0	0																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	0	0																	
		casnic	0	0																	
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)	noncasnic mic	0	0																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	0	0																	
		casnic	0	0																	
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	noncasnic mic	1	1																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	1	1																	
		casnic	0	0																	
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	noncasnic mic	0	0																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	0	0																	
		casnic	0	0																	
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	noncasnic mic	0	0																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	0	0																	
		casnic	0	0																	
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	noncasnic mic	1	1																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	1	1																	
		casnic	0	0																	
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	noncasnic mic	1	1																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	1	1																	
		casnic	0	0																	
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	noncasnic mic	0	0																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	0	0																	
		casnic	0	0																	
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	noncasnic mic	1.089	0.925																	
		noncasnic mare	0	0																	
		total	1.089	0.925																	
		casnic	0	0																	

\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice , la referința menționată în prezenta anexă



