

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 emisie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	-	1 zile	3 zile	1 zile	2 zile	-	2 zile	1 zi	-	1 zi	1 zi	1 zi	2 zile	1 zi	1.5 zile	
		noncasnic mic	-	-	-	2 zile	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2 zile	-	2 zile
		noncasnic mare	1 zile	-	-	2 zile	2 zile	-	3 zile	-	-	-	-	-	-	2 zile	3 zile	2.5 zile
		total	1 zile	1 zile	3 zile	2 zile	2 zile	-	2 zile	2 zile	-	-	1 zi	1 zi	1 zi	2 zile	2 zile	2 zile
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	-	-	-	-	-	-	-	-	2 zile	-	-	-	-	2 zile	2 zile	
		noncasnic mic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2 zile	-	-	-	-	2 zile	2 zile
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	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
		casnic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
14	Numărul 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	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		casnic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24-art 14, alin (2), lit. c)	total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
		casnic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
16	Numărul de linii telefonice cu numar de apel gratuit - art.14 alin.(2)lit.d)	total	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		casnic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
17	Numărul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art.14 alin.(2)lit.e)	total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
		casnic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
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

28	încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	noncasnic mare	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
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1
		noncasnic mic	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1
		noncasnic mic	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	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
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0.062	0.47	0.397	0	0.929	0.929	
		noncasnic mic	1.089	0.925	0.919	1.077	1.092	1.057	1.092	2.587	0	0	0	0	6.159	3.679	9.838
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	1.089	0.925	0.919	1.077	1.092	1.057	1.092	2.587	0	0.062	0.47	0.397	6.159	4.608	10.767

* 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