**Anexa 1**

**la Standardul de performanţă pentru serviciul de furnizare a energiei electrice**

**Indicatori de performanţă generali privind calitatea activitatii de furnizare 2016**

**Furnizor: S.C. BELECTRIC Energy Trading S.R.L.**

| Nr. crt. | Indicator de performanţă* | Tip CF | ianuarie | februarie | martie | aprilie | mai | iunie | iulie | august | septembrie | octombrie | noiembrie | decembrie | sem. I | sem. II | An |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 |
| | *Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)* | casnic | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 2.1 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 2.5 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | |
| 1 | | total | 1.87 | 1.67 | 1.67 | 1.67 | | | | | | | | | | | |
| | *Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | |
| 2 | | total | 2 | 2 | 2 | 2 | | | | | | | | | | | |
| | *Număr de contestaţii justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | **1** | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| 3 | | total | 0 | 0 | 0 | 1 | | | | | | | | | | | |
| | *Număr de contestaţii justificate privind facturarea, raportat la CF - art. 8, alin. (1), a)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0.007 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | total | 0 | 0 | 0 | 0.007 | | | | | | | | | | | |
| | *durata medie de rezolvare a contestaţiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | **1** | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| 5 | | total | 0 | 0 | 0 | **1** | | | | | | | | | | | |
| | *Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | **1** | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| 6 | | total | 0 | 0 | **1** | 0 | | | | | | | | | | | |
| | *Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| 7 | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| 8 | *Nr solicitări modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate în mai puţin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (3).* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | *număr de petiţii de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestatie justificată- art.11. alin 3, a),* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| 9 | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | *durată medie de răspuns la petiţiile prevazute la - art. 11 alin (3), b)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | *durată medie de transmitere către op. de reţea a sesizărilor primite prin Email-art 13, alin (1), a)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0.5 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | | total | 0 | 0.5 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | *durată medie de transmitere către op. de reţea a sesizărilor primite in scris, prin poştă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la reţea-art 13, alin (1), b)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | *Nr de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art 14, alin (2), lit.a)* | total | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | |
| 14 | *Nr 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 -* | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | *Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)* | total | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | | | | | | |
| 16 | *Nr linii telefonice cu numar de apel gratuit-art 14, alin (2), d).* | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 17 | *Numărul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art 14, alin (2), e)* | total | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | | | | | |
| | *Număr reclamaţii privind schimbarea furniz.-de la CF proprii-art 15, alin (2), a)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 18 | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | *Număr reclamaţii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviti de alt furnizor-art 15, alin (2), b)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 19 | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | *Număr de reclamaţii privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instanţei de judecată - art 15, alin (2), c)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 20 | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | *Număr de reclamaţii privind schimbarea furniz.finalizate în instanţa de judecată cu sentinţă defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)* | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| | | necasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |
| 21 | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | | | | | |