ANEXA 1 - Indicatori de performanţă generali privind calitatea activităţii de furnizare - 2016

SC GDM LOGISTICS SRL

Nr. crt.	Indicator de performanţă general*	Tip CF	Ian.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.I	Sem.II	An
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	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
		noncasnic mic	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0	10.0
		noncasnic mare	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0
		total	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**	**40.0**
2.	*Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)*	casnic	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0
		noncasnic mic	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0	12.0
		noncasnic mare	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0	22.0
		total	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**	**46.0**
3.	*Numărul de contestaţii justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)*	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**
4.	*Numărul de contestaţii justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviţi - art. 8 alin. (1) lit. a)*	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**
5.	*Durata medie de soluţionare a contestaţiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)*	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**
6.	*Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9 alin. (3) lit. a)*	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**
7.	*Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore- art. 9 alin. (3) lit.b)*	casnic	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
		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**
8.	*Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienţii casnici soluţionate în mai puţin de 10 zile lucrătoare -art. 10 alin. (3)*	**casnic**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
9.	*Numărul de petiţii de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestaţie justificată - art.11 alin (3) lit.a)*	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**
10.	*Durata medie de răspuns la petiţiile prevăzute la art. 11 alin. (1) – art. 11 alin. (3) lit. b)*	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	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	0.0	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	0.0	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**	**0.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**	**0.0**
11.	*Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail – art. 13 alin. (1) lit. a)*	casnic															
		noncasnic mic															
		noncasnic mare															
		total	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**
12.	*Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poştă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la reţea - art. 13 alin. (1) lit. b)*	casnic															
		noncasnic mic															
		noncasnic mare															
		total	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**	**N/A**

13.	*Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14 alin. (2) lit. a)*	**total**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**	**2**
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 informaţii comerciale clienţi - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri şi a timpilor de aşteptare- art. 14 alin. (2) lit. b)*	**total**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
15.	*Numărul de linii telefonice cu operator 24 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	1
16.	*Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art 14. alin. (2) lit. d)*	**total**	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17.	*Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal -art. 14 alin. (2) lit. e)*	**total**	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art.15 alin. (2) lit. a)*	casnic	0	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	0
		noncasnic mare	0	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**	**0**
19.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviţi de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)*	casnic	0	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	0
		noncasnic mare	0	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**	**0**
20.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului ajunse în instanţa de judecată -art. 15 alin (2) lit. c)*	casnic	0	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	0
		noncasnic mare	0	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**	**0**
21.	*Numărul de reclamaţii privind schimbarea furnizorului finalizate în instanţa de judecată cu sentinţă defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)*	casnic	0	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	0
		noncasnic mare	0	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**	**0**