

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	ian.16	feb.16	mar.16	apr.16	mai.16	iun.16	iul.16	aug.16	sep.16	oct.16	nov.16	dec.16	sem. I	sem. II	An 2016
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
11	<i>durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13,</i>	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic 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
12	<i>Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)</i>	total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	<i>Numarul puncte unice de contact care asigura administrarea unui centru de telefonie - 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 inregistrării numărului de apeluri si a timpilor de asteptare - art.14, alin(2), lit. b)</i>	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	<i>Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)</i>	total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	<i>Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (2), d).</i>	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16	<i>Nr linii telefonice tarif normal-art 14, alin (2), e).</i>	total	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la CF proprii-art 15, alin (2), a)</i>	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic 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
18	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la CF deserviti de alt furniz.-art 15, alin (2), b)</i>	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic 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
19	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.ajunse in instanta de judecata.-art 15, alin (2), c)</i>	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic 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
20	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz finalizate in instanta de judecata cu sentinta defavorabila furniz. respectiv-art 15, alin (2), d)</i>	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		necasic 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

* - semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul Standardului, la referinta mentionata in anexa