

Anexa nr.1

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Sem II 2016
0	1	2	
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	2
		necasnic mic	6.3
		necasnic mare	7.6
		total	5.3
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	3.2
		necasnic mic	6.3
		necasnic mare	8
		total	5.8
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1)</i>	casnic	0
		necasnic mic	2
		necasnic mare	0
		total	2
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8, alin. (1)</i>	casnic	0
		necasnic mic	0.2
		necasnic mare	0
		total	0
5	<i>Durata medie de solutionare a contestatiilor privind facturarea-art.8 alin (1) lit b)</i>	casnic	0
		necasnic mic	3.5
		necasnic mare	0
		total	3.5
6	<i>Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9, alin. (2), lit. a)</i>	casnic	0
		necasnic mic	1
		necasnic mare	1
		total	2
7	<i>Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), lit.b)</i>	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0

8	<i>Număr solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (3)</i>	casnic	0
9	<i>Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art.11, alin (3), lit.a)</i>	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
10	<i>Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 – art. 11, alin. (3), lit. b)</i>	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
11	<i>Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin fax sau prin e-mail – art. 13 punctul 1 lit. a)</i>	casnic	0
		necasic mic	1
		necasic mare	1
		total	1
12	<i>Durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 punctul 1 lit. b)</i>	casnic	0
		necasic mic	1
		necasic mare	1
		total	1
13	<i>Numărul linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14, alin. (2), lit. a)</i>	total	3
14	<i>Numărul puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tariful 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)</i>	total	1
15	<i>Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art 14, alin. (2), lit. c)</i>	total	0
16	<i>Numărul linii telefonice cu număr de apel gratuit - art 14, alin (2), lit. d)</i>	total	1
17	<i>Numărul linii telefonice cu număr de apel cu tariful normal -art 14, alin (2), lit. e)</i>	total	2
		casnic	0

18	Numărul reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art.15, alin (2), lit. a)	necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
19	Numărul reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art 15, alin (2), lit. b)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului.ajunse în instanța de judecată -art 15, alin (2), lit. c)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art 15, alin (2), lit. d)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

Anexa nr. 2

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Sem II 2016
0	1	2	3
1	Numărul de încălcări ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (3)lit. a)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
2	Numărul de compensații acordate CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță – art. 5 alin. (3)lit. b)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
3	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3) lit. a)	casnic	0
		necasnic mic	2
		necasnic mare	0
		total	0
4	Număr de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0
		necasnic mic	0.1
		necasnic mare	0
		total	0.1
5	Numărul de compensații acordate CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art 8 alin (3) lit b)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0

	performanță - art. 8 alin. (3) lit. c)	total	0
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contesta țiiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
7	Număr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9, alin. (6) lit. a)	casnic	0
		necasnic mic	1
		necasnic mare	1
		total	0
8	Numărul de compensa ții platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performan ță garantat - art. 9, alin. (6) lit. b)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
9	Număr de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9, alin. (6) lit. c)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
10	Numărul de solicitări ale clien ților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat – art. 10, alin. (5), lit. a)	casnic	0
11	Număr de compensa ții acordate clien ților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performan ță- art. 10, alin. (5), lit. b)	casnic	0
12	Număr de încălcări ale timpului de rezolvare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10, alin. (5) lit. c)	casnic	0
13	Număr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11, alin. (5), lit. a)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
14	Număr de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare- art. 11, alin (5), lit. b)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
15	Număr de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare – art. 11, alin. (5), lit. c)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
16	Număr de compensa ții acordate în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performan ță - art. 11, alin (5), lit. d)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
17	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la peti ții, de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (5), lit.e)	casnic	0
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	0
18	Numărul de sesizări primite, de tipul celor tratate în Art. 12 alin. (3), (4) și (5) primite de la CF privind intermedierea rela ției CF – OR – art. 13 punctul 3 lit. a)	casnic	1
		necasnic mic	11
		necasnic mare	19
		total	31

19	Numărul de încălcări ale duratei de transmitere către OR a unor sesizări care fac obiectul Art. 12, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR – art. 13 punctul 3 lit. b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
20	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta – art. 13 punctul 3 lit. c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului – art. 15, alin.(3), lit. a)	casnic	148
		necasic mic	3450
		necasic mare	110
		total	3708
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF – art. 17, lit. c)	casnic	148
		necasic mic	3419
		necasic mare	110
		total	3677
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16, lit. a)	necasic mare	0
24	Numărul de compensații platite- art 16, lit. b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art 16, lit. c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art 17, lit. a)	casnic	124
		necasic mic	5771
		necasic mare	1334
		total	7229
27	Numărul locuri de consum noi si locuri de consum preluate în cursul perioadei - art 17, lit. b)	casnic	148
		necasic mic	3484
		necasic mare	123
		total	3755
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei – art. 17, lit. c)	casnic	0
		necasic mic	124
		necasic mare	47
		total	171
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. d)	casnic	272
		necasic mic	9131
		necasic mare	1410
		total	10813
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art 17, lit. e)	casnic	272
		necasic mic	9131
		necasic mare	1397
		total	10800
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art 17, lit. f)	casnic	39
		necasic mic	145
		necasic mare	39
		total	223

32	<i>Energie electrică furnizată (în MWh), pe categorii de CF - art 17, lit. g)</i>	casnic	371
		necasnic mic	222500
		necasnic mare	1336545
		total	1559416

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă