

Anexa nr.1

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	2016
0	1	2	
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	2.4
		necasnic mic	6.5
		necasnic mare	7.5
		total	5.5
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	3.3
		necasnic mic	6.6
		necasnic mare	8.1
		total	6.1
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	2
		necasic mare	2
		total	2
12	<i>Durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF. prin postă 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	1.1
		total	1.1
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 tarif 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 tarif 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	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	casnic	0
		necasnic mic	0

5	Nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	necasnic mare	0
		total	0
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile 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	2
		necasnic mare	1
		total	3
8	Numărul de compensații platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță 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 clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat – art. 10, alin. (5), lit. a)	casnic	0
11	Număr de compensații acordate clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță- 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 compensații acordate în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - 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 petiții, 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 relației CF – OR – art. 13 punctul 3	casnic	1
		necasnic mic	15
		necasnic mare	42

	lit. a)	total	58
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	263
		necasic mic	4495
		necasic mare	368
		total	5126
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	263
		necasic mic	4464
		necasic mare	368
		total	5095
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	10
		necasic mic	5172
		necasic mare	1180
		total	6362
27	Numărul locuri de consum noi si locuri de consum preluate în cursul perioadei - art 17, lit. b)	casnic	263
		necasic mic	4539
		necasic mare	384
		total	5186
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei – art. 17, lit. c)	casnic	1
		necasic mic	588
		necasic mare	134
		total	723
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	49
		necasic mic	304
		necasic mare	96

		total	449
32	<i>Energie electrică furnizată (în MWh), pe categorii de CF - art 17, lit. g)</i>	casnic	497
		necasnic mic	410076
		necasnic mare	2625052
		total	3035625

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