

ANEXA 1 - Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Sem.I	Sem.II	An 2015
0	1	2	15	16	17
1.	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	9.1	1.0	5.1
		noncasnic mic	5.6	1.2	3.4
		noncasnic mare	4.7	1.1	2.9
		total	5.6	1.1	3.3
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	7.7	5.5	6.6
		noncasnic mic	6.1	5.2	5.7
		noncasnic mare	5.5	5.1	5.3
		total	6.0	5.3	5.7
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic		0	0
		noncasnic mic		0	0
		noncasnic mare		0	0
		total		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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8.	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienți casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare-art. 10 alin. (3)	casnic	0	0	0
9.	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art.11 alin (3) lit.a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10.	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	0.0	0.0	0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0
		total	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	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	1.0	0.7	0.8
		noncasnic mare	1.0	0.8	0.9
		total	1.0	0.8	0.9
12.	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0
		total	0.0	0.0	0.0
13.	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total	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 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)	total	1	1	1
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total	1	1	1
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit-art. 14. alin. (2) lit. d)	total	1	1	1
17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal-art. 14 alin. (2) lit. e)	total	1	1	1
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art.15 alin. (2) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată-art. 15 alin (2) lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0



ANEXA 2 - Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Sem.I	Sem.II	An 2015
0	1	2	15	16	17
1.	Numărul de încălcări ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
2.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (4) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4.	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6.	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9.	Numărul 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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)	casnic	0	0	0
11.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic	0	0	0
12.	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0
13.	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
14.	Numărul 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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
15.	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatari greșiți, solicitări informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
16.	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
17.	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit. e)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0



18.	Numărul de sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12, alin. (3) și (4) primite de la CF privind intermedierea relației CF – OR – art. 13, alin. (3), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	1	4	5
		noncasnic mare	1	7	8
		total	2	11	13
19.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR – art. 13 alin. 3 lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
20.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță – art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
21.	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art 15 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	1	32	33
		noncasnic mare	1	14	15
		total	2	46	48
22.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art 15 alin (3) lit. b)	casnic	4	11	15
		noncasnic mic	168	198	366
		noncasnic mare	44	50	94
		total	216	259	475
23.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare	0	0	0
24.	Numărul de compensații plătite - art 16 lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
25.	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art 16 lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
26.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art 17 lit. a)	casnic	11	15	11
		noncasnic mic	80	247	80
		noncasnic mare	29	72	29
		total	120	334	120
27.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art 17 lit. b)	casnic	4	11	15
		noncasnic mic	168	202	370
		noncasnic mare	44	52	96
		total	216	265	481
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	0	0
		noncasnic mic	1	33	34
		noncasnic mare	1	15	16
		total	2	48	50
29.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art 17 lit. d)	casnic	15	26	26
		noncasnic mic	247	416	416
		noncasnic mare	72	109	109
		total	334	551	551
30.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art 17 lit. e)	casnic	15	26	26
		noncasnic mic	247	416	416
		noncasnic mare	72	109	109
		total	334	551	551
31.	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art 17 lit. f)	casnic	15	1	16
		noncasnic mic	247	22	269
		noncasnic mare	72	10	82
		total	334	33	367
32.	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art 17 lit. g)	casnic	19	33	52
		noncasnic mic	6,265	7,459	13,724
		noncasnic mare	46,276	80,191	126,467
		total	52,559.550	87,683.514	140,243.064

