

## Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: Axpo Energy Romania S.a  
 Telefon: 021.230.33.23  
 E-mail: operations.ro@axpo.com  
 Pagina web: https://axpo.com  
 Perioada de raportare: 01.01.2021 - 31.03.2021

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numar de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
2	Numar de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	1				
		<b>total</b>	<b>1</b>				
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	1				
		<b>total</b>	<b>1</b>				
5	Numar de locuri de consum deservite la sfasitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	64 380.000				
		<b>total</b>	<b>64 380.000</b>				
7	Numarul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
10	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate , cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
11	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sa nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
13	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
16	Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
18	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
19	Numărul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
20	Numărul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
21	Numărul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
22	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrica	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
26	Numarul de incalcarii ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	An
0	1	2	3	4	5	6	7
	electrica						

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	An
0	1	2	3	4	5	6	7
27	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0				
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
31	Numarul de incalcare ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art.13 alin.(3) si (4) din standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
34	Numarul de incalcare ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art,13 alin.(3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor de la OR	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
35	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art,13 alin.(3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor de la OR	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in retea electrica OR	casnic	0				
37	Numarul de incalcare de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0				
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0				
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1				
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	0				
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	1				
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1				
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie ( call center )	toti	10				
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie ( call center )	toti	10				
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie ( secunde )	toti	0				
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revind la solictarea CF de denuntare unilateral a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
47	Numarul de plangeri ale CF deservite de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
50	Numarul de incalcare ale indicatorilor de performanta garantati	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0				
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	noncasnic mare	0				
53	Numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0	0	0	0

\* Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul standardului