

Furnizor AXPO ENERGY ROMANIA S.A.

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

Furnizor: AXPO ENERGY ROMANIA S.A

Telefon: 021.230.33.23

Fax: 021.230.33.35

E-mail: operations.ro@axpo.com

Pagina Web: www.axpo.com

Perioada de raportare: 01.10.2019-30.09.2019

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numar de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
2	Numar de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
5	Numar de locuri de consum deservite la sfasitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
11	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
13	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	total	0	0	0	0	0
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	total	0	0	0	0	0
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	total	0	0	0	0	0
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	total	0	0	0	0	0
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	total	0	0	0	0	0
18	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
19	Numărul de plangeri primite de la CF privind deconectarea lacurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
20	Numărul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
21	Numărul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
22	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea lacurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrica	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	0
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	0	0	0	0	0
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	0
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 electrica	casnic	0	0	0	0	0

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	0	0	0
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
30	Numarul de plangeri intemiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
31	Numarul de incalcri ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art.13 alin.(3) si (4) din standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
34	Numarul de incalcri 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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0	0	0
37	Numarul de incalcri de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0	0	0	0
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0	0	0	0
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1	1	1	0
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	1	1	1	0
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	2	2	2	0
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1	1	1	0
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie ( call center )	toti	5	8	7	20
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie ( call center )	toti	5	8	7	20
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrare prin centrul de telefonie ( secunde )	toti	0	0	0	0
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revind la solicitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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-l asigura	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
50	Numarul de incalcri ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0	0	0
53	Numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru servicii de retea, in vigoare	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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