

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: 01.10.2019-31.12.2019

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	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
2	Numar de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	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
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	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
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	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
5	Numar de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	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
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	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
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	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
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	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
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	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	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	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
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	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
13	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	total	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		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
		total	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		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
		total	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		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
		total	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		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
		total	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		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	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
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	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	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
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	0
		casnic	0	0	0	0	0
		casnic	0	0	0	0	0
		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
		casnic	0	0	0	0	0
		casnic	0	0	0	0	0
		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
		casnic	0	0	0	0	0
		casnic	0	0	0	0	0
		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
		casnic	0	0	0	0	0
		casnic	0	0	0	0	0
		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	0
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	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
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	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
30	Numarul de plangeri intemiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	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
31	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	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
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	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
34	Numarul de incalcarii 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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	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
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	0
37	Numarul de incalcarii de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0	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	0
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1	1	1	1	1
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	1	1	1	1	1
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	2	2	2	2	2
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1	1	1	1	1
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call center)	toti	5	8	7	5	25
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call center)	toti	5	8	7	5	25
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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-l asigura	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
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	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
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	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
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	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
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	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0

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