

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul II	Anul 2015
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	3,6	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	3,6	3,6
		noncasnic mic	3	3	3,6	4,1	3	nu este cazul	3,4	3,4
		noncasnic mare	3	3	3,6	4,1	3	nu este cazul	3,4	3,4
		total	3	3	3,6	4,1	3	nu este cazul	3,4	3,4
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	5	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	5	5
		noncasnic mic	5	5	7,5	6	6	nu este cazul	5,9	5,9
		noncasnic mare	5	5	7	6	6	nu este cazul	5,8	5,8
		total	5	5	6,5	6	6	nu este cazul	5,7	5,7
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		noncasnic mic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		noncasnic mare	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		total	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
6	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	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	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
8	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (3)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		total	0	0	0	0	0	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	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		noncasnic mic	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare
		noncasnic mare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare
		total	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare	ziua lucrătoare imediat următoare
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	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul
		noncasnic mic	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare
		noncasnic mare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare
		total	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare	1 zi lucrătoare
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total	3	3	3	3	3	3	3	3
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	1	1	1	1	1	1	1	1
15	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	nu este cazul	nu este cazul	nu este cazul	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
19	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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la referința menționată în prezenta anexă.

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicatorul statistic*	Tipul CF	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul II	Anul 2015	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	Numărul de încălziri ale duratei de emisie a ofertei de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Numărul de încălziri ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturarea de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Numărul de încălziri 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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. g)	casnic	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	
12	Numărul de încălziri ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant, reclamații nejustificate, destinate greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	Numărul de încălziri 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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	Numărul de solicitări/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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Numărul de încălziri ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au detenuț unitarilor constructiv de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	2	1	0	3	3	3	3
		total	0	0	2	1	0	3	3	3	3
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	0	0	0	3	0	0	3	3	3
		noncasnic mic	0	0	0	256	5	0	261	261	261
		noncasnic mare	0	0	1	92	14	3	70	70	70
		total	0	0	1	311	19	3	334	334	334
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic	0	0	0	3	3	3	3	3	3
		noncasnic mic	27	27	27	283	288	288	27	198	198
		noncasnic mare	46	46	47	97	110	113	46	80	80
		total	73	73	74	383	401	404	73	278	278
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic	0	0	0	3	3	3	3	3	3
		noncasnic mic	27	27	27	283	288	288	27	198	198
		noncasnic mare	46	46	47	97	110	113	46	80	80
		total	73	73	74	383	401	404	73	278	278
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	casnic	0	0	0	3	3	3	3	3	3
		noncasnic mic	27	27	27	283	288	288	27	198	198
		noncasnic mare	46	46	46	96	109	112	46	80	80
		total	72	72	73	382	400	403	72	278	278
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	3	0	0	1	0	0	4	4	4
		noncasnic mare	9	0	0	1	2	7	19	19	19
		total	12	0	0	2	2	7	23	23	23
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic	0	0	0	6,6	2,6	2,6	11,8	11,8	11,8
		noncasnic mic	54	53	55	2038	1976	1917	5293	5293	5293
		noncasnic mare	67447	67230	66627	76230	83543	82996	444077	444077	444077
		total	67501	67286	66682	76276	85120	84516	449382	449382	449382

* Semnificația în desluș a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.