

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

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Sem.I	Sem.II	An
0	1	2	15	16	17
1.	Durata medie de emisie a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total			
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total			
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservit - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0,0000	0,0000	0,0000
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0,0	0,0	0,0
6.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită rebaza în cel mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
7.	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită rebaza în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
8.	Numărul de solicitări de modificare a tarifelor regionale de către clienți cauzate de schimbarea în cursul perioadei de 15 zile (incapacitate - art. 19 alin. (3))	casnic	0	0	0
9.	Numărul de petrii de apel celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art. 11 alin. (1) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
10.	Durata medie de răspuns la petrii prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0,0	0,0	0,0
11.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (3) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	1 zi	1 zi	1 zi
12.	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, incluzând cele referitoare la excelență în servicii - art. 13 alin. (3) lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	1 zi	1 zi	1 zi
13.	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicații cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total	2	2	2
14.	Numărul de petrii emise de către clienți care au solicitat schimbarea sau creșterea de tarif, respectiv căutarea, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale, în termen de 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpului de înregistrare - art. 14 alin. (2) lit. b)	total			
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total			
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total			
17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total	2	2	2
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF propriu - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservit de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite în instanța de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
21.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință definitivă în favoarea furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0

ANEXA 2 - Indicators statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Sem.I	Sem.II	An
0	1	2	15	16	17
1.	Numărul de încălziri ale dispozitivelor de emisie a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare 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 necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
4.	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deservit - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare 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 necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
6.	Numărul de încălziri ale timpului de răspuns la contestații primite privind furnizarea de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
7.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru nepila contractului de furnizare aferent activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare 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 necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
9.	Numărul de încălziri ale timpului de comunicare către OR al solicitării CF de schimbarea furnizorului de energie electrică - art. 9 alin. (6) lit. c)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
10.	Numărul de solicitări ale clienților care solicită modificarea termenului de răspuns la petrii - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0
11.	Numărul de compensații plătite clienților pentru în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic			
12.	Numărul de încălziri ale termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifelor regionale - art. 19 alin. (3) lit. a)	casnic			
13.	Numărul total de petrii primite, excluzând cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
14.	Numărul de petrii reprezentând o solicitare de schimbarea sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (3) lit. c)	total	0	0	0
15.	Numărul de petrii cu solicitare de schimbarea furnizorului determinate greșit, solicitări referitoare care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (3) lit. d)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
16.	Numărul de compensații plătite, în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (3) lit. d)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
17.	Numărul de încălziri ale duratei de răspuns la petrii de apel celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
18.	Numărul de sesizări primite de către clienți prevăzute la art. 12 alin. (1) și (4) primite de la CF privind intermedierii servicii CF - OR - art. 13 alin. (3) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
19.	Numărul de încălziri ale termenului de transmitere către OR a unor sesizări de apel celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a sesizărilor primite de la OR - art. 13 alin. (3) lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare 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 necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
21.	Numărul de locuri de consum pentru care CF au demarat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
22.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor cu amănuntul a schimbării furnizorului de către CF - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
23.	Numărul de locuri ale CF necasnic mare de a primi compensații - art. 16 lit. a)	necasnic mare	0	0	0
24.	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
25.	Numărul de încălziri privind dreptul la compensații, oferite în timp - art. 16 lit. c)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
26.	Numărul de locuri de consum deservite în încaputul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic necasnic mic necasnic mare total	4	4	4
27.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic necasnic mic necasnic mare total	4	4	4
28.	Numărul de locuri de consum pentru care au început contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic necasnic mic necasnic mare total	0	0	0
29.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic necasnic mic necasnic mare total	4	4	4
30.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rășină - art. 17 lit. e)	casnic necasnic mic necasnic mare total	4	4	4
31.	Numărul de contracte de furnizare asinente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic necasnic mic necasnic mare total	2	2	2
32.	Energie electrică furnizată, în MWh pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic necasnic mic necasnic mare total	128.763	141.482	270.245

Sef Departament:
Adrian Codarcea

