

Nr	Indicator	Trimestrul I	Trimestrul II	Trimestrul III	Trimestrul IV	Anul 2017
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	27	31	32	37	27
		46	61	98	110	46
		0	4	11	14	0
		73	96	141	161	73
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	6	2	5	5	18
		16	38	12	10	76
		4	7	3	3	17
		26	47	20	18	111
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	2	1	0	0	3
		1	1	0	2	4
		0	0	0	0	0
		3	2	0	2	7
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	31	32	37	42	42
		61	98	110	118	118
		4	11	14	17	17
		96	141	161	177	177
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	31	32	37	42	32
		61	98	110	118	98
		4	11	14	17	11
		96	141	161	177	141
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	27.107	28.088	34.069	40.259	129.523
		583.267	1,090.203	1,738.504	3,391.951	6,803.925
		187.952	548.852	1,000.919	349.244	2,086.967
		798.326	1,667.143	2,773.492	3,781.454	9,020.415
7	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	6	2	5	5	18
		16	38	12	10	76
		4	7	3	3	17
		26	47	20	18	111
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
10	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	3	4	8	2	17
		1	6	10	15	32
		0	0	2	0	2
		4	10	20	17	51
11	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate	3	4	4	1	12
		1	5	4	6	16
		0	0	1	0	1

	implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	4	9	9	7	29
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	2	2	3	0	7
		0	1	0	0	1
		0	0	0	0	0
		2	3	3	0	8
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	1	1
		0	0	0	0	0
		0	0	0	1	1
16	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	0	0	0	0	0
		0	0	0	1	1
		0	0	0	0	0
		0	0	0	1	1
17	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	0	0	0	0	0
		0	0	0	1	1
		0	0	0	0	0
		0	0	0	1	1
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților Ci privind schimbarea tipului de tarif reglementat	0	0	0	0	0

24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții Ci, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	0	0	0	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	0	0	0	0	0
26	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților Ci de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	0	0	0	0	0
27	Numărul de compensații plătite clienților Ci în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	0	0	0	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	0	0	0	0	0
		0	2	0	4	6
		1	0	1	0	2
		1	2	1	4	8
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		1	0	2	0	3
		1	0	2	0	3
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		1	0	2	0	3
		1	0	2	0	3
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	3	1	0	0	4
		1	4	0	0	5
		0	0	0	0	0
		4	5	0	0	9
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0

36	Numărul de solicitări ale clienților Ci de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptorilor electroce ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	0	0	0	0	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	0	0	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților Ci în cazul nerespectării termenelor din Procedură	0	0	0	0	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	1	1	1	1	1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	0	1	1	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	1	1	1	1	1
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	0	1	1	1	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	0	1	1	1	1
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	0	0	0	0	0
45	Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	0	0	0	0	0
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
47	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	2	1	0	0	3
		1	0	0	1	2
		0	0	0	0	0
		3	1	0	1	5
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	6	2	5	5	18
		16	38	12	10	76
		4	7	3	3	17
		26	47	20	18	111
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0

52	Numărul de solicitări ale CF nonCi mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțați	0	0	0	0	0
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	3	1	0	0	4
		1	4	0	0	5
		0	0	0	0	0
		4	5	0	0	9

