

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

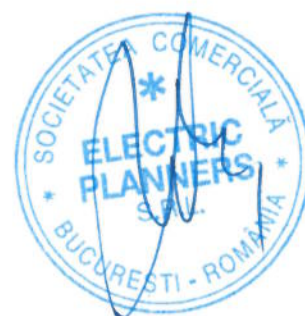
Furnizor: ELECTRIC PLANNERS SRL

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tip CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Semestrul I	Anul
0	1	2	3	4	5	6	7	8	15	17
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	1 zi	1 zi	1 zi	1 zi	0	0	1 zi	2016
		noncasnic mic	1 zi	1 zi	1 zi	1 zi	1 zi	1 zi	1 zi	2016
		noncasnic mare	1 zi	1 zi	1 zi	1 zi	3 zile	1 zi	1.33 zile	2016
		total	1 zi	1 zi	1 zi	1 zi	1.33 zile	1 zi	1.1 zile	2016
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	0 zile	7 zile	0 zile	7 zile	0	0	7 zile	2016
		noncasnic mic	7 zile	7 zile	7 zile	0 zile	0	0	7 zile	2016
		noncasnic mare	0 zile	0 zile	0 zile	0 zile	0	0	0 zile	2016
		total	7 zile	7 zile	7 zile	7 zile	0	0	7 zile	2016
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
5	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
6	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
10	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
11	Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
12	Durată 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	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
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	2016
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total	1	1	1	1	1	1	1	2016
16	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	0	2016
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total	3	3	3	3	3	3	3	2016
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016



19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art 15 alin (2) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	2016
20	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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	2016
21	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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	2016

* 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

Furnizor: ELECTRIC PLANNERS SRL

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Semestrul I	Anul
0	1	2	3	4	5	6	7	8	15	17
1	Numărul de încălcări ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
3	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
4	Număr de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
6	Numărul de încălcări 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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
7	Număr 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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
9	Numărul de încălcări 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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10, alin. (5), lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
12	Numărul de încălcări 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	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
14	Număr 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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar 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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
17	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (5), lit. e)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016



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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
19	Numărul de încălcări 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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
20	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanta- art. 13 alin. (3) lit.c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului- art 15 alin(3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de catre CF- art 15 alin.(3) lit. b)	casnic	0	1	0	2	0	0	3	2016
		noncasnic mic	1	5	3	0	0	0	9	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	1	6	3	2	0	0	12	2016
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensatii- art 16, lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
24	Numărul de compensatii platite - art 16, lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensatii aflate în litigiu -- art 16, lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei – art. 17, lit. a)	casnic	1	2	2	4	4	4	1	2016
		noncasnic mic	12	17	20	20	20	20	12	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	13	19	22	24	24	24	13	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art 17, lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art 17, lit. d)	casnic	1	2	2	4	4	4	4	2016
		noncasnic mic	12	17	20	20	20	20	20	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	13	19	22	24	24	24	24	2016
30	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea art 17, lit. e)	casnic	1	2	2	4	4	4	4	2016
		noncasnic mic	12	17	20	20	20	20	20	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	13	19	22	24	24	24	24	2016
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei- art 17, lit. f)	casnic	1	0	0	0	0	0	1	2016
		noncasnic mic	5	0	0	0	0	0	5	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	6	0	0	0	0	0	6	2016
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF – art.17 lit.g)	casnic	2.492	2.629	0.951	-3.997	1.197	1.163	4.435	2016
		noncasnic mic	66.375	85.523	139.586	117.932	113.675	131.732	654.823	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	68.867	88.152	140.537	113.935	114.872	132.895	659.258	2016

* 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.

