

ANEXA 1 – Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare																	
Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Jan.	Feb.	Marție	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.I	Sem.II	An
a	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile
		noncasnic mic	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile
		noncasnic mare	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile
		total	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile	2 zile
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile
		noncasnic mic	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile
		noncasnic mare	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile
		total	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile	1 zile
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF servicii - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12.	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin post, 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	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13.	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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	0	0	0	0	0	0	0
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
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	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF servicii de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



ANEXA 2 - Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Ian.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Seml I	Seml II	An	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	
1.	Numărul de încălziri ale duratei de entiere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	
6.	Numărul de încălziri ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	
8.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță raportat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	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. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	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. (3) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	
15.	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinate greșit, solicitări informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	
18.	Numărul de contestații primite, de tipul celor prevăzute la art. 12, alin. (3) și (4) primite de la CF privind intermedierea relației CF - OR - art. 13, alin. (1), lit. a)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	
19.	Numărul de încălziri ale termenului de transmitere către OR a unor 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 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. (3) lit. a)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	
22.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor cu urmarea schimbării furnizorului de către CF - art. 15 alin. (3) lit. b)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	16 21 37	0 0 0	4 0 4	26 1 27	3 1 4	29 1 30	22 0 22	0 0 0	2 0 2	0 0 0	0 0 0	9 1 10	11 23 34	124 23 147	46 3 49	178 26 194
23.	Numărul de solicitări ale CF necesitate nurl de a primi compensații - art. 16 lit. a)	nondomiciliu mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
24.	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 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 nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	
26.	Numărul de locuri de consum descrise la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	96 43 139	96 43 139	100 43 143	120 44 164	129 44 173	158 42 200	180 42 222	180 42 222	184 42 226	184 42 226	193 42 235	204 45 249	96 140 236	100 140 240	96 140 236	
27.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	6 0 6	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 6 6	0 6 6	0 6 6	
28.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	
29.	Numărul de locuri de consum descrise la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	96 43 139	96 43 139	100 43 143	126 44 170	129 42 171	158 42 200	180 42 222	180 42 222	184 42 226	184 42 226	193 42 235	204 45 249	96 140 236	100 140 240	96 140 236	
30.	Numărul de locuri de consum descrise la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	40 96 136	40 96 136	40 96 136	41 96 137	41 96 137	42 96 138	42 96 138	42 96 138	42 96 138	42 96 138	42 96 138	42 96 138	40 140 180	40 140 180	40 140 180	
31.	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	
32.	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic nondomiciliu mic nondomiciliu mare total	593 1.191 1.785	384 1.241 1.625	598 1.312 1.910	569 1.458 2.027	560 1.555 2.115	630 1.899 2.529	732 1.964 2.696	671 1.813 2.484	692 1.743 2.435	671 1.659 2.330	763 1.539 2.302	765 1.874 2.639	5 0 5	3.334 5.881 9.215	4.444 4.781 9.225	7.778 10.661 18.444

