

ANEXA Nr. 2  
la Standard

**Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice**

Furnizor: BIOL ENERGY SRL

Telefon: 0722176176

Fax: 03411814471

Email: office@biolenergy.ro

Pagină web: www.biolenergy.ro

Perioada de raportare: Trim I si II 2017

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	613	599			
		noncasnic mare	79	78			
		<b>total</b>	692	677			
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	14	599			
		noncasnic mare	1	78			
		<b>total</b>	15	677			
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	599	0			
		noncasnic mare	78	0			
		<b>total</b>	677	0			
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	0	0			
		noncasnic mic	599	0			
		noncasnic mare	73	0			
		<b>total</b>	672	0			
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare(MWh)	casnic	0	0			
		noncasnic mic	8514	6863			
		noncasnic mare	25734	15589			
		<b>total</b>	34248	22452			
7	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor -tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
10	Numărul de total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat numarul de plângeri intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			

11	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	1	0			
		<b>total</b>	1	0			
16	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reluarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
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	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	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 numărul de plângeri întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	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	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	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	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat	<b>casnic</b>	0	0			
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	<b>casnic</b>	0	0			
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	<b>casnic</b>	0	0			

26	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0			
27	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0			
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	23	45			
		noncasnic mare	6	21			
		<b>total</b>	29	66			
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin (3) și (4) din standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	4	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	4	0			
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	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	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	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	0	0			
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0			
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0			
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	foți	1	1			
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	foți	0	0			
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	foți	3	3			
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	foți	1	1			
43	Număr de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (canal sonor)	foți	0	0			
44	Număr de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (canal sonor)	foți	0	0			
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	foți	15	10			
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	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
47	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			

	obligatiile care ii revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0	0			
		noncasnic mic	14	0			
		noncasnic mare	1	0			
		<b>total</b>	15	0			
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantati	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanță garantati		0	0			
		noncasnic mare	0	0			
			0	0			
53	Numărul de compensații platite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanta prevăzuti în standardul de performanță pentru serviciului de rețea in vigoare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			

\*) Semnificatia in detaliu a fiecaruiindicator este cea precizata in textul standardului.