

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 si an 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 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 613 | 599 | 0 | 0 | 613 |
| | | noncasnic mare | 79 | 78 | 0 | 0 | 79 |
| | | total | 692 | 677 | 0 | 0 | 692 |
| 2 | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 14 | 599 | 0 | 0 | 613 |
| | | noncasnic mare | 1 | 78 | 0 | 0 | 79 |
| | | total | 15 | 677 | 0 | 0 | 692 |
| 4 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 599 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 78 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 677 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 5 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 599 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 73 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 672 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Energie electrică furnizată în perioada de raportare(MWh) | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 8514 | 6863 | 0 | 0 | 15377 |
| | | noncasnic mare | 25734 | 15589 | 0 | 0 | 41323 |
| | | total | 34248 | 22452 | 0 | 0 | 56700 |
| 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 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Numărul de total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat numarul de plângeri intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|----|---|----------------|---|---|---|---|---|
| 10 | indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | Numărul de plângeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 14 | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15 | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | total | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 16 | Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reluarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 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 catre CF a obligatiilor de plata | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 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 atat numarul de plângeri intemeiate, cat si pe cele neintemeiate | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | Numărul de plângeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|----|---|----------------|----|----|---|---|----|
| 24 | Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25 | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică | casnic | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 28 | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 23 | 45 | 0 | 0 | 68 |
| | | noncasnic mare | 6 | 21 | 0 | 0 | 27 |
| | | total | 29 | 66 | 0 | 0 | 95 |
| 29 | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | Numărul de plângeri intemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31 | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 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 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| 37 | Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i> | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 38 | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i> | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 39 | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului | toți | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 40 | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit | toți | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 41 | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal | toți | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 42 | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare | toți | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 43 | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call center) | toți | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|----|--|----------------|----|----|----|----|----|
| 44 | Numar de apeuri telefonice preuate prin centrul de telefonie (casi center) | toți | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 45 | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde) | toți | 15 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 46 | Numărul de plangeri 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 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 47 | Numărul de plangeri 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 14 | 0 | 0 | 0 | 14 |
| | | noncasnic mare | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | total | 15 | 0 | 0 | 0 | 15 |
| 49 | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantati | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 51 | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 0 | 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 în vigoare | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

*) Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul standardului.