

Furnizor BIOL ENERGY
Anul de analiza 2014
Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviti - art. 8, alin. (3)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Nr solicitări modificare tip tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		0	0	0
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)		2	1	3
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat ar gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)		0	0	0
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		2	1	3
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		0	0	0
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		0	0	0
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		0	0	0
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	283	347	283
		necasníc mare	62	77	62
		total	345	324	345
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	64	96	160
		necasníc mare	15	16	31
		total	79	112	191
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	347	443	443
		necasníc mare	77	93	93
		total	324	536	536
15	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	0	0	0
		necasníc mic	347	443	443
		necasníc mare	77	93	93
		total	324	536	536
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0	0	0
		necasníc mic	243	50	293
		necasníc mare	39	24	63
		total	282	94	376
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	0	0	0
		necasníc mic	28.284,164	29.433,180	57.717,344
		necasníc mare	19.400,785	20.984,009	40.384,794
		total	47.684,949	50.417,189	98.102,138

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă



Furnizor BIOL ENERGY

Anul de analiza 2014

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	2,2	2,2	2,2
		necasníc mare	2,6	2,6	2,6
		total	2,3	2,3	2,3
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	1,2	1,2	1,2
		necasníc mare	1,1	1,1	1,1
		total	1,2	1,2	1,2
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deservți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	<i>Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	<i>Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	<i>Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	<i>Număr solicitări modificare tip tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).</i>	casnic	0	0	0
		necasníc mic	0	0	0
		necasníc mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	<i>Număr petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată-art.11. alin 3, a),</i>		0	0	0
10	<i>Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		0	0	0
11	<i>Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		0,2	0,2	0,2
12	<i>Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>		0	0	0
13	<i>Număr consumatori deservți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)</i>		225	225	225
14	<i>Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		3	3	3
15	<i>Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		1	1	1
16	<i>Număr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		0	0	0
17	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz. -de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)</i>		0	0	0
18	<i>Nr reclamații privind schimbarea furniz. -de la consumatorii deservți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0
19	<i>Nimăr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)</i>		0	0	0
20	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)</i>		0	0	0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

