

Anexa nr.1 Anul 2015

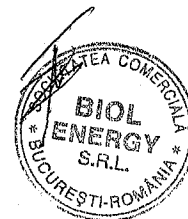
Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare: BIOL ENERGY

Nr crt	Indicator de performanță general*	Tip CF	An
0	1	2	17
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	1,0
		necasic mic	1,1
		necasic mare	1,3
		total	1,2
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	2,4
		necasic mare	2,4
		total	2,3
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1) lit a)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	0,0
		necasic mare	0,0
		total	0,0
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8, alin. (1)lit a)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	0,0
		necasic mare	0,0
		total	0,0
5	<i>Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea-art.8 alin(1) lit b)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	0,0
		necasic mare	0,0
		total	0,0
6	<i>Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), lit.a)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	0,0
		necasic mare	0,0
		total	0,0
7	<i>Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), lit.b)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	0,0
		necasic mare	0,0
		total	0,0
8	<i>Număr solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (3)</i>	casnic	0,0
9	<i>Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art.11, alin (3), lit.a)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	0,0
		necasic mare	0,0
		total	0,0
10	<i>Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 – art. 11, alin. (3), lit. b)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	0,0
		necasic mare	0,0
		total	0,0
11	<i>Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin fax sau prin e-mail – art. 13 punctul 1 lit. a)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	0,5
		necasic mare	0,5
		total	0,5
12	<i>Durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 punctul 1 lit. b)</i>	casnic	0,0
		necasic mic	0,0
		necasic mare	0,0
		total	0,0



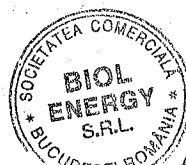
13	Numărul linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14, alin. (2), lit. a)	total	4,0
14	Numărul puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale 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
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art 14, alin. (2), lit. c)	total	0,0
16	Numărul linii telefonice cu număr de apel gratuit -art 14, alin (2), lit. d)	total	0,0
17	Numărul linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal -art 14, alin (2), lit. e)	total	4,0
18	Numărul reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art.15, alin (2), lit. a)	casnic	0,0
		necasnic mic	0,0
		necasnic mare	0,0
		total	0,0
19	Numărul reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art 15, alin (2), lit. b)	casnic	0,0
		necasnic mic	1,0
		necasnic mare	1,0
		total	2,0
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată -art 15, alin (2), lit. c)	casnic	0,0
		necasnic mic	0,0
		necasnic mare	0,0
		total	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
		necasnic mic	0,0
		necasnic mare	0,0
		total	0,0

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

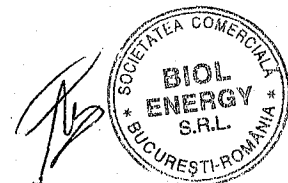


Indicatori statistici privind activitatea de furnizare: BIOL ENERGY SRI

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	An
0	1	2	17
1	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (3) lit. a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
2	Numărul de compensații acordate CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (3) lit. b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
3	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3) lit. a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
4	Număr de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
5	Numărul de compensații acordate CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
7	Număr locuri de consum reconectate după plata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9, alin. (4) lit. a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
8	Numărul de compensații acordate CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9, alin. (4) lit. b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
9	Număr de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9, alin. (4) lit. b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10, alin. (5), lit. a)	casnic	0
11	Număr de compensații acordate clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10, alin. (4), lit. b)	casnic	0
12	Număr de încălcări ale timpului de rezolvare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10, alin. (2) lit. b)	casnic	0
13	Număr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11, alin. (5), lit. a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
14	Număr de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin.	casnic	0
		necasic mic	7
		necasic mare	0

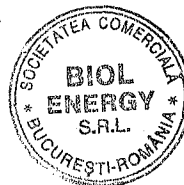


	(5), lit. b)	total	7
15	Număr de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat ar greșit, solicitări informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare – art. 11, alin. (5), lit. c)	casnic	0
		necasic mic	5
		necasic mare	1
		total	6
16	Număr de compensații acordate în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11, alin (5), lit. d)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
17	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (5), lit.e)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
18	Numărul de sesizări primite, de tipul celor tratate în Art. 12 alin. (3), (4) și (5) primite de la CF privind intermedierea relației CF – OR – art. 13 punctul 3 lit. a)	casnic	0
		necasic mic	12
		necasic mare	9
		total	21
19	Numărul de încălcări ale duratei de transmitere către OR a unor sesizări care fac obiectul Art. 12, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR – art. 13 punctul 3 lit. b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
20	Numărul de sesizări privind intermedierea relației CF-OR – art. 13 punctul 3 lit. c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
21	Numărul de locuri de consum ale CF pentru care au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului – art 15, ALIN. (3) lit. a)	casnic	0
		necasic mic	5
		necasic mare	2
		total	7
22	Numărul de locuri de consum ale CF care au fost preluate ca urmare a schimbării furnizorului - art 15, alin. (3)lit. b)	casnic	0
		necasic mic	112
		necasic mare	12
		total	124
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16, lit. a)		0
24	Numărul de compensații acordate - art 16, lit. b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art 16, lit. c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art 17, lit. a)	casnic	0
		necasic mic	443
		necasic mare	93
		total	536
27	Numărul locuri de consum preluate în cursul perioadei - art 17, lit. b)	casnic	0
		necasic mic	107
		necasic mare	12
		total	119
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
		necasic mic	11
		necasic mare	2
		total	13
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. d)	casnic	0
		necasic mic	539
		necasic mare	103
		total	642
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat	casnic	0
		necasic mic	539



30	perioadei, pentru care furnizorii au încheiat contractele de rețea - art 17, lit. e)	necasníc mare	98
		total	637
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art 17, lit. f)	casnic	0
		necasníc mic	17
		necasníc mare	11
		total	28
32	Energie electrică furnizată (în MWh), pe categorii de CF - art 17, lit. g)	casnic	0
		necasníc mic	27902
		necasníc mare	106609
		total	134511

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului,



Anexa nr. 3

Indicatori de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare

Nr crt	Indicator de performanță*	Nivelul garantat	Compensația în caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1	<i>Durata de emitere a ofertei de furnizare - art. 5, alin. (2)</i>	15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere
2	<i>Timpul de răspuns la contestația privind factura - art. 8, alin. (2)</i>	10 zile calendaristice, în condițiile de la art. 7, alin. (1)	100 lei
3	<i>Timpul de comunicare OR a solicitării de reluare a furnizării - art. 9, alin. (3)</i>	4 ore	100 lei, la care se adaugă 100 lei pentru fiecare zi de întârziere
4	<i>Timpul de rezolvare a solicitării de modificare a tarifului de furnizare - art. 10, alin. (3).</i>	10 zile lucrătoare, în condițiile de la art. 10, alin. (1)	100 lei
5	<i>Durata de răspuns la petiții - art. 11 alin. (4)</i>	10 zile calendaristice, în condiții	100 lei
6	<i>Durată de transmitere către OR a unei sesizări care face obiectul art. 12, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR - art. 13, punctul 2</i>	Ziua lucrătoare imediat următoare, pentru sesizarea primită de la CF prin e-mail sau fax	100 lei.
		2 zile lucrătoare, pentru sesizarea primită de la CF în scris pe hârtie	
		2 zile lucrătoare pentru comunicarea către CF a răspunsului primit de la OR	

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

