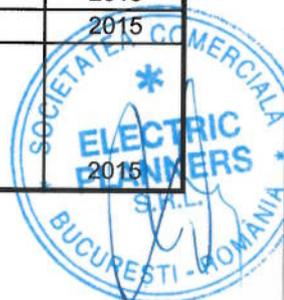


Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor: ELECTRIC PLANNERS SRL

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tip CF	Noiembrie	Decembrie	Semestrul II	Anul
0	1	2	13	14	16	17
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	1 zi	1 zi	1 zi	2015
		noncasnic mic	1zi	1zi	1zi	2015
		noncasnic mare	1zi	1zi	1zi	2015
		total	1zi	1zi	1zi	2015
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	7 zile	0	7 zile	2015
		noncasnic mic	7 zile	0	7 zile	2015
		noncasnic mare	7 zile	0	7 zile	2015
		total	7 zile	0	7 zile	2015
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit.a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
5	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea – art.8 alin (1) lit.b)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
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	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
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	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
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	2015
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	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
10	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art.11 alin. (1)- art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
11	Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail – art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic	1 zi	0	1 zi	2015
		noncasnic mic	1 zi	0	1zi	2015
		noncasnic mare	1 zi	0	1 zi	2015
		total	1zi	0	1 zi	2015
12	Durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic	1 zi	0	1 zi	2015
		noncasnic mic	1 zi	0	1 zi	2015
		noncasnic mare	1 zi	0	1 zi	2015
		total	1zi	0	1 zi	2015



13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14 alin. (2) lit. a)	total	3	3	3	2015
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	2015
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art 14 alin. (2) lit. c)	total	1	1	1	2015
16	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit -art 14 alin (2) lit. d)	total	0	0	0	2015
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal -art 14 alin (2) lit. e)	total	3	3	3	2015
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art.15 alin (2) lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor - art 15 alin (2) lit. b)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată -art 15 alin (2) lit. c)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
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	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.



Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor: ELECTRIC PLANNERS SRL

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tipul CF	Noiembrie	Decembrie	Semestrul II	Anul
0	1	2	13	14	16	17
1	Numărul de încălcări ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
2	Numărul de compensații platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță – art. 5 alin. (4)lit. b)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
3	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
4	Număr de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
5	Numărul de compensații platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
7	Număr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9, alin. (6) lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
8	Numărul de compensații platite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9, alin. (6) lit. b)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
9	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9, alin. (6) lit. c)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat – art. 10, alin. (5), lit. a)	casnic	0	0	0	2015
11	Numărul de compensații platite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță- art. 10, alin. (5), lit. b)	casnic	0	0	0	2015



12	Numărul de încălcări ale timpului de solutionare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10, alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0	2015
13	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11, alin. (5), lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
14	Număr de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare- art. 11, alin (5), lit. b)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
15	nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar gresit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare – art. 11, alin. (5), lit. c)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
16	Numărul de compensații platite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11, alin (5), lit. d)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
17	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (5), lit.e)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
18	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevazute la art.12 alin. (3) și (4) primite de la CF privind intermedierea relației CF – OR – art. 13 alin(3) lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
19	de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevazute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR– art.	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
20	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta- art. 13 alin. (3) lit.c)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului- art 15 alin(3) lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de catre CF- art 15 alin.(3) lit. b)	casnic	1	0	1	2015
		noncasnic mic	11	0	11	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	12	0	12	2015
23	Numărul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii- art 16, lit. a)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
24	Numărul de compensatii platite - art 16, lit. b)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015



25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații aflate în litigiu -- art 16, lit. c)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei – art. 17, lit. a)	casnic	1	1	1	2015
		noncasnic mic	11	11	11	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	12	12	12	2015
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art 17, lit. b)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
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	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art 17, lit. d)	casnic	1	1	1	2015
		noncasnic mic	11	11	11	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	12	12	12	2015
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art 17, lit. e)	casnic	1	1	1	2015
		noncasnic mic	11	11	11	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	12	12	12	2015
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei- art 17, lit. f)	casnic	0	0	0	2015
		noncasnic mic	0	0	0	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	0	0	0	2015
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF – art.17 lit.g)	casnic	2.412	2.492	4.904	2015
		noncasnic mic	57.03	50.321	107.351	2015
		noncasnic mare	0	0	0	2015
		total	59.442	52.813	112.255	2015

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

