

ANEXA 1 - Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare a energiei electrice, ANUL 2016

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Ian.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	An
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	17
1.	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	10,70	1,10	1,00	3,50	2,00	0,00	2,00	2,00	5,66	1,0	2,0	0,0	3,10
		noncasnic mic	3,85	2,08	2,66	5,25	6,16	2,75	3,00	2,50	2,00	2,2	2,6	5,0	3,24
		noncasnic mare	5,00	2,00	3,33	8,63	5,50	2,00	14,00	5,50	6,00	5,5	5,5	2,0	5,41
		total	6,51	1,73	2,33	5,79	4,55	2,38	6,66	3,33	4,55	2,9	3,4	3,5	3,92
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	6	0	0	0	0	0	0,00	15,00	9,0	0,0	0,0	10,00
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00
		total	0	6	0	0	0	0	0	0,00	15,00	9,0	0,0	0,0	10,00
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	1	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	1,00
		noncasnic mare	0	1	0	0	0	2	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	3,00
		total	0	1	0	1	0	2	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	4,00
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	0,004	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,004
		noncasnic mare	0	0,003	0	0	0	0,019	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,011
		total	0	0,003	0	0,004	0	0,019	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,015
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	10	0	4,00	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	7,00
		noncasnic mare	0	30,00	0	0	0	13,00	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	21,50
		total	0	30,00	0	10	0	8,50	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	14,25
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	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	1,0	0,00	0,0	1,00
		total	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	1,00
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	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
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	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	1,00	0,0	1,00
		noncasnic mare	0	1	0	1	0	0	0	0,00	0,00	1,0	1,00	0,0	4,00
		total	0	1	0	1	0	0	0	0,00	0,00	1,0	2,00	0,0	5,00
10.	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	2,00	0,0	2,00
		noncasnic mare	0	8	0	2	0	0	0	0,00	0,00	18,0	6,00	0,0	8,50
		total	0	8	0	2	0	0	0	0,00	0,00	18,0	4,00	0,0	5,25
11.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	1	0	1	1	1,00	0,00	0,0	0,00	0,0	1,00
		noncasnic mare	1	1	0	0	1	1	1	1,00	0,00	1,0	1,00	0,0	1,00
		total	1	1	0	1	1	1	1	1,00	0,00	1,0	1,00	0,0	1,00
12.	Durata 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	0	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	1	0	0	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	1,00
		noncasnic mare	1	1	0	0	0	0	0	1,00	0,00	0,00	0,00	0,0	1,00
		total	1	1	0	1	0	0	0	1,00	0,00	0,00	0,00	0,0	1,00
13.	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14,00
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2,00
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14,00
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00

ANEXA 2 - Indicatori statistici privind activitatea de furnizare a energiei electrice, AN 2016

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Ian.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	An	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	17	
1.	Numărul de încălziri ale duratei de emisie a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (4) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
		noncasnic mare	0	1	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	7
		total	0	1	0	1	0	0	4	3	0	0	0	0	0	9
4.	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,000
		noncasnic mic	0	0	0	0,016	0	0	0,016	0	0	0	0	0	0	0,032
		noncasnic mare	0	0,012	0	0	0	0	0,041	0,041	0	0	0	0	0	0,031
		total	0	0,012	0	0,016	0	0	0,057	0,041	0	0	0	0	0	0,047
5.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6.	Numărul de încălziri ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
		total	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
8.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Numărul de încălziri 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12.	Numărul de încălziri ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		total	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
13.	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		total	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
14.	Numărul 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15.	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinară greșită, solicitări informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
16.	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17.	Numărul de încălziri ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit. e)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18.	Numărul de sesizări primite, de tipul celor prevăzute 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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	1	0	2	1	1	0	0	0	0	0	5
		noncasnic mare	1	1	0	1	1	1	1	2	0	1	1	1	0	9
		total	1	1	0	1	1	3	2	3	0	1	1	1	0	14
19.	Numărul de încălziri ale termenului de transmitere către OR a unor sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2	
		noncasnic mic	49	1	0	0	0	2	0	1	3	2	39	39	136	
		noncasnic mare	63	0	4	1	1	1	0	0	2	0	1	55		

29. Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art 17 lit. d)	casnic	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0	0
	noncasnic mic	153	152	161	161	161	160	161	160	159	164	125	86	86
	noncasnic mare	111	111	108	107	106	105	105	105	103	103	102	47	47
	total	266	265	271	270	269	267	268	267	263	267	227	133	133
30. Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art 17 lit. e)	casnic	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0	0
	noncasnic mic	153	152	161	161	161	160	161	160	159	164	125	86	86
	noncasnic mare	111	111	108	107	106	105	105	105	103	103	102	47	47
	total	266	265	271	270	269	267	268	267	263	267	227	133	133
31. Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art 17 lit. f)	casnic	2	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	6
	noncasnic mic	61	0	2	65	0	2	60	1	5	3	8	56	263
	noncasnic mare	75	2	5	72	2	2	67	3	0	0	1	70	299
	total	138	2	7	139	2	4	129	4	5	2	9	126	568
32. Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art 17 lit. g)	casnic	7.201	7.073	7.053	5.08	5.534	5.373	7.337	4.354	4.910	2.085	0	0.000	56.00
	noncasnic mic	3.926.530	3.639.154	3.685.288	3.415.29	3384.245	3754.114	3.905.431	3.790.360	3.512.046	3.234.516	3.291.988	2522.559	42.061.52
	noncasnic mare	154.609.960	146.158.976	150.377.108	140.971.31	144.689.139	139365.120	142.018.539	130.999.046	123.425.888	145.107.050	150.472.227	78563.010	1.646.757.38
	total	158.543.691	149.805.203	154.069.449	144.391.68	148.078.918	143124.607	145.931.307	134.793.760	126.942.844	148.343.651	153.764.215	81085.569	1.688.874.89

Rada COMAN
Administrator Special
TRANSENERGO COM S.A. (in insolventa)