

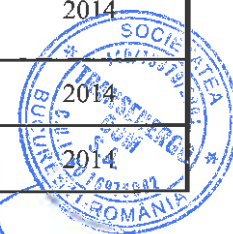
## la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

## Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor TRANSENERGO COM S.A.

Anul

| Nr. crt. | Indicator de performanță*  | Tip consumator | sem. I | sem. II | An   |
|----------|--|----------------|--------|---------|------|
| 0        | 1  | 2              | 3      | 4       | 5    |
| 1        | Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)  | casnic         |        |         |      |
|          |  | necasnec mic   | 5 zile | 5 zile  | 2014 |
|          |  | necasnec mare  | 5 zile | 5 zile  | 2014 |
|          |  | total          | 5 zile | 5 zile  | 2014 |
| 2        | Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)  | casnic         |        |         |      |
|          |  | necasnec mic   | 7 zile | 7 zile  | 2014 |
|          |  | necasnec mare  | 7 zile | 7 zile  | 2014 |
|          |  | total          | 7 zile | 7 zile  | 2014 |
| 3        | Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)  | casnic         |        |         |      |
|          |  | necasnec mic   | 0      | 0       | 2014 |
|          |  | necasnec mare  | 0      | 0       | 2014 |
|          |  | total          | 0      | 0       | 2014 |
| 4        | Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)   | casnic         |        |         |      |
|          |  | necasnec mic   | 0      | 0       | 2014 |
|          |  | necasnec mare  | 0      | 0       | 2014 |
|          |  | total          | 0      | 0       | 2014 |
| 5        | durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)  | casnic         |        |         |      |
|          |  | necasnec mic   | 1 zi   | 1 zi    | 2014 |
|          |  | necasnec mare  | 1 zi   | 1 zi    | 2014 |
|          |  | total          | 1 zi   | 1 zi    | 2014 |
| 6        | Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)  | casnic         |        |         |      |
|          |  | necasnec mic   | 0      | 0       | 2014 |
|          |  | necasnec mare  | 0      | 0       | 2014 |
|          |  | total          | 0      | 0       | 2014 |
| 7        | Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)  | casnic         |        |         |      |
|          |  | necasnec mic   | 1      | 1       | 2014 |
|          |  | necasnec mare  | 0      | 0       | 2014 |
|          |  | total          | 1      | 1       | 2014 |
| 8        | Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).  | casnic         |        |         |      |
|          |  | necasnec mic   | 4      | 2       | 2014 |
|          |  | necasnec mare  | 3      | 3       | 2014 |
|          |  | total          | 7      | 5       | 2014 |
| 9        | număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),  |                | 30     | 16      | 2014 |
| 10       | durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)   |                | 5 zile | 5 zile  | 2014 |
| 11       | durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)  |                | 1 zi   | 1 zi    | 2014 |
| 12       | 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) |                | 1 zi   | 1 zi    | 2014 |
| 13       | Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)  |                | 500    | 500     | 2014 |
| 14       | Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)   |                | 12     | 12      | 2014 |
| 15       | Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)   |                | 3      | 3       | 2014 |
| 16       | Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).   |                | 0      | 0       | 2014 |



|    |   |  |   |   |      |
|----|---|--|---|---|------|
| 17 | Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)   |  | 0 | 0 | 2014 |
| 18 | Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)   |  | 0 | 0 | 2014 |
| 19 | Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)   |  | 0 | 0 | 2014 |
| 20 | Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d) |  | 0 | 0 | 2014 |

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



## Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor TRANSENERGO COM S.A

Anul

| 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         | —          | —          | —          |
|          |  | necasic mic    | 0          | 0          | 2014       |
|          |  | necasic mare   | 0          | 0          | 2014       |
|          |  | total          | 0          | 0          | 2014       |
| 2        | Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)   | casnic         | —          | —          | —          |
|          |  | necasic mic    | 0          | 0          | 2014       |
|          |  | necasic mare   | 0          | 0          | 2014       |
|          |  | total          | 0          | 0          | 2014       |
| 3        | Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)  | casnic         | —          | —          | —          |
|          |  | necasic mic    | 1          | 1          | 2014       |
|          |  | necasic mare   | 0          | 0          | 2014       |
|          |  | total          | 1          | 1          | 2014       |
| 4        | Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)  | casnic         | —          | —          | —          |
|          |  | necasic mic    | 4          | 2          | 2014       |
|          |  | necasic mare   | 3          | 3          | 2014       |
|          |  | total          | 7          | 5          | 2014       |
| 5        | Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)   |                | 0          | 0          | 2014       |
| 6        | Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)                                |                | 0          | 0          | 2014       |
| 7        | Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c) |                | 0          | 0          | 2014       |
| 8        | număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)  |                | 12         | 202        | 2014       |
| 9        | Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)  |                | 0          | 0          | 2014       |
| 10       | Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)  |                | 0          | 0          | 2014       |
| 11       | Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)  |                | 0          | 0          | 2014       |
| 12       | Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)   | casnic         | —          | —          | —          |
|          |  | necasic mic    | 1522       | 1823       | 2014       |
|          |  | necasic mare   | 62         | 81         | 2014       |
|          |  | total          | 1584       | 1904       | 2014       |
| 13       | Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)  | casnic         | —          | —          | —          |
|          |  | necasic mic    | 301        | 433        | 2014       |
|          |  | necasic mare   | 19         | 12         | 2014       |
|          |  | total          | 320        | 445        | 2014       |
| 14       | Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)   | casnic         | —          | —          | —          |
|          |  | necasic mic    | 1823       | 1747       | 2014       |
|          |  | necasic mare   | 81         | 68         | 2014       |
|          |  | total          | 1904       | 1815       | 2014       |
| 15       | Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea (transport și/sau distribuție)-art 17, lit. d)            | casnic         | —          | —          | —          |
|          |  | necasic mic    | 1823       | 1747       | 2014       |
|          |  | necasic mare   | 81         | 68         | 2014       |
|          |  | total          | 1904       | 1815       | 2014       |
| 16       | Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)   | casnic         | —          | —          | —          |
|          |  | necasic mic    | 174        | 192        | 2014       |
|          |  | necasic mare   | 36         | 36         | 2014       |
|          |  | total          | 210        | 228        | 2014       |
| 17       | Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).   | casnic         | 0          | 0          | 0          |
|          |  | necasic mic    | 93.091,16  | 102.233,33 | 195.324,49 |
|          |  | necasic mare   | 228.341,99 | 254.322,00 | 482.663,99 |
|          |  | total 2013     | 321.433,15 | 356.555,33 | 677.988,48 |

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

