

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

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.II	An
0	1	2	9	10	11	12	13	14	16	17
1.	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	2,00	2,00	5,66	1,0	2,0	0,0	2,53	2016
		noncasnic mic	3,00	2,50	2,00	2,2	2,6	5,0	2,88	2016
		noncasnic mare	14,00	5,50	6,00	5,5	5,5	2,0	6,42	2016
		total	6,66	3,33	4,55	2,9	3,4	3,5	3,80	2016
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0,00	15,00	9,0	0,0	0,0	12,00	2016
		noncasnic mare	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00	2016
		total	0	0,00	15,00	9,0	0,0	0,0	12,00	2016
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mare	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		total	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mare	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		total	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mare	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		total	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
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	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mare	0	0,00	0,00	1,0	0,00	0,0	1,00	2016
		total	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	1,00	2016
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	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00	2016
		noncasnic mare	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00	2016
		total	0	0,00	0,00	0,0	0,0	0,0	0,00	2016
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	0,00	2016
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	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0,00	0,00	0,0	1,00	0,0	1,00	2016
		noncasnic mare	0	0,00	0,00	1,0	1,00	0,0	2,00	2016
		total	0	0,00	0,00	1,0	2,00	0,0	3,00	2016
10.	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0,00	0,00	0,0	2,00	0,0	2,00	2016
		noncasnic mare	0	0,00	0,00	18,0	6,00	0,0	12,00	2016
		total	0	0,00	0,00	18,0	4,00	0,0	11,00	2016
11.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic	0	0,00	0,00	0,0	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	1	1,00	0,00	0,0	0,00	0,0	1,00	2016
		noncasnic mare	1	1,00	0,00	1,0	1,00	0,0	1,00	2016
		total	1	1,00	0,00	1,0	1,00	0,0	1,00	2016
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	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0,00	0,00	0,00	0,00	0,0	0,00	2016
		noncasnic mare	0	1,00	0,00	0,00	0,00	0,0	1,00	2016
		total	0	1,00	0,00	0,00	0,00	0,0	1,00	2016
13.	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total	14	14	14	14	14	14	14,00	2016
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	0,00	2016
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total	2	2	2	2	2	2	2,00	2016
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art 14, alin. (2) lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	0,00	2016
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	14,00	2016
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	0,00	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
		total	0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea	casnic	0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016

	furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	noncasnic mic	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
noncasnic mare		0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
total		0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată -art. 15 alin (2) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
noncasnic mic		0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
noncasnic mare		0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
total		0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
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	0,00	2016
noncasnic mic		0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
noncasnic mare		0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016
total		0	0	0	0	0	0,0	0,00	2016

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

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

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.II	An
0	1	2	9	10	11	12	13	14	16	17
1.	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	3	0	0	0	0	0	3	2016
		total	3	0	0	0	0	0	3	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,000	2016
		noncasnic mare	0,041	0	0	0	0	0	0,041	2016
		total	0,041	0	0	0	0	0	0,041	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	1	0	0	1	2016
		total	0	0	0	1	0	0	1	2016
8.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
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	2016
12.	Numărul de încălcări 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	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
15.	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat greșit, solicitări informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
17.	Numărul de încălcări 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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	1	1	0	0	0	0	2	2016
		noncasnic mare	1	2	0	1	1	0	5	2016
		total	2	3	0	1	1	0	7	2016
19.	Numărul de încălcări 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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
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	1	1	0	0	2	2016
		noncasnic mic	0	1	3	2	39	39	84	2016
		noncasnic mare	0	0	2	0	1	55	58	2016
		total	0	1	6	3	40	94	144	2016
22.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art. 15 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	1	0	2	7	0	0	10	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	1	0	2	7	0	0	10	2016

23.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
24.	Numărul de compensații plătite - art 16 lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
25.	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art 16 lit. c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	0	0	0	0	0	0	0	2016
26.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art 17 lit. a)	casnic	2	2	2	1	0	0	2	2016
		noncasnic mic	160	160	159	161	163	125	160	2016
		noncasnic mare	105	105	105	103	103	101	105	2016
		total	267	267	266	265	266	226	267	2016
27.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art 17 lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	1	0	2	7	0	0	10	2016
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	2016
		total	1	0	2	7	0	0	10	2016
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	1	1	0	0	2	2016
		noncasnic mic	0	0	0	0	38	39	77	2016
		noncasnic mare	0	0	2	0	1	54	57	2016
		total	0	0	3	1	39	93	136	2016
29.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art 17 lit. d)	casnic	2	2	1	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	161	160	159	164	125	86	86	2016
		noncasnic mare	105	105	103	103	102	47	47	2016
		total	268	267	263	267	227	133	133	2016
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	1	0	0	0	0	2016
		noncasnic mic	161	160	159	164	125	86	86	2016
		noncasnic mare	105	105	103	103	102	47	47	2016
		total	268	267	263	267	227	133	133	2016
31.	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art 17 lit. f)	casnic	2	0	0	0	0	0	2	2016
		noncasnic mic	60	1	5	3	8	56	133	2016
		noncasnic mare	67	3	0	0	1	70	141	2016
		total	129	4	5	2	9	126	275	2016
32.	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art 17 lit. g)	casnic	7,337	4,354	4,910	2,085	0	0,000	18,686	2016
		noncasnic mic	3.905,431	3.790,360	3.512,046	3.234,516	3.291,988	2522,559	20.256,900	2016
		noncasnic mare	142.018,539	130.999,046	123.425,888	145.107,050	150.472,227	78563,010	770.585,760	2016
		total	145.931,307	134.793,760	126.942,844	148.343,651	153.764,215	81085,569	790.861,346	2016

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