

Furnizor: SC WERK ENERGY SRL  
 Telefon: 0729155273  
 Fax:0318057575  
 E-mail: energie@werkenergy.eu  
 Pagină web:http://www.werkenergy.ro  
 Perioada de raportare: 01.01.2017-31.03.2017

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3				
		noncasnic mic	23				
		noncasnic mare	10				
		<b>total</b>	<b>36</b>				
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3				
		noncasnic mic	23				
		noncasnic mare	9				
		<b>total</b>	<b>35</b>				
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	3				
		noncasnic mic	23				
		noncasnic mare	9				
		<b>total</b>	<b>35</b>				
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	2,551				
		noncasnic mic	185,41				
		noncasnic mare	1532,46				
		<b>total</b>	<b>1720,421</b>				
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
11.	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				



14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		<b>total</b>	<b>0</b>					
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		<b>total</b>	<b>0</b>					
16.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		<b>total</b>	<b>0</b>					
17.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		<b>total</b>	<b>0</b>					
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		<b>total</b>	<b>0</b>					
19.	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		<b>total</b>	<b>0</b>					
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		<b>total</b>	<b>0</b>					
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		<b>total</b>	<b>0</b>					
22.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0					
		noncasnic mic	0					
		noncasnic mare	0					
		<b>total</b>	<b>0</b>					
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0					
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0					
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0					
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0					
27.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0					



28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	1				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>1</b>				
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				





31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
35.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
36.	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	0				
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0				
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0				
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1				
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0				
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2				
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1				
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0				
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0				
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0				
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
47.	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	1				
		<b>total</b>	<b>1</b>				
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	noncasnic mare	0				
53.	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				

\*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.



# **INDICATORI 2016**

**Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare**

Furnizor: **WERK ENERGY S.R.L.**

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Semestrul I 2016	Semestrul II 2016	An 2016
0	1	2	15	16	17
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	3,5	2	2,9
		noncasnic mic	4	1,3	3,1
		noncasnic mare	1,6	2,6	2
		total	2,9	2,3	2,7
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
6	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9, alin. (3), a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	Numărul de solicitări de modificare tarifului reglementat de catre clientii casnici , solutionate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3)	casnic	-	-	-
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11. alin 3, a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10	Durata medie de răspuns la petițiile prevazute la art. 11 alin (1), art. 11 alin (3), lit. b)	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-

11	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art 13, alin (1), a)	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	1	1
		noncasnic mare	-	1	1
		total	-	2	2
12	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea- art. 13, alin (1), b)	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin (2) lit. a)	total	2	2	2
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 - minim 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
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), lit c)	total	1	1	1
16	Numărul linii telefonice gratuite-art 14, alin (2), d).	total	0	0	0
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin (2) lit e)	total	2	2	2
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF - art 15, alin (2), lit a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată-art 15, alin (2), lit c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0

**Indicatori statici privind activitatea de furnizare**

Furnizor: **WERK ENERGY S.R.L.**

Nr. crt.	Indicatorul statistic*	Semestrul I 2016	Semestrul II 2016	An 2016
0	1	15	16	17
1	Numarul de incalcarii ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit a)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
2	Numarul de compensatii platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanta art 5 alin (4) lit b)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
3	Numarul de contestatii privind facturarea art 8 alin (3) lit a)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
4	Numarul de contestatii privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti art 8 alin (3) lit a)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
5	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 8 alin (3) lit b)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
6	Numarul de incalcarii ale timpului de raspuns la contestatiile privind facturile de energie electrica art 8 alin (3) lit c)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
7	Numarul de locuri de consum decontate pentru neplata contravalorii facturii aferente activitatii de furnizare art 9 alin (6) lit a)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
8	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta garantat art 9 alin (6) lit b)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
9	Numarul de incalcarii ale timpului de comunicare catre OR a solicitarii CF de rulare a furnizarii de energie electrica art 9 alin (6) lit c)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
10	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat art 10 alin (5) lit a)	-	-	-



11	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 10 alin (5) lit b)	0	0	0
12	Numarul de incalcati ale timpului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat art 10 alin (5) lit a)	0	0	0
13	Numarul total de petitii primite altele decat cele tratate in alte articole art 11 alin (5) lit a)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
14	Numarul de petitii reprezentand o solicitare de informatii sau o propunere de imbunatatire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin (5), lit b)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
15	Numarul de petitii cu subiect nerelevant: reclamatii nejustificate, destinat gresit, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art 11, alin (5) lit c)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
16	Numarul de compensatii platite in cazul nerealizarii nivelului garantat ale indicatorului de performanta -art 11 alin (5) lit d)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
17	Numarul de incalcati ale duratei de raspuns la petitii, de tipul celor prevazute la art 11 alin (5) lit e)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
18	Numarul de solicitari, sesizari primite, de tipul celor prevazute la art. 12 alin (3) si (4) primite de la CF- OR - art 13 alin (3) lit a)lit a)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
19	Numarul de incalcati ale termenului de transmitere catre OR a unor solicitari/sesizari de tipul celor prevazute la art 12 alin (3), (4) si (5), respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR art 13 alin (3) lit b)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
20	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 13 alin (3) lit c)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
21	Numarul de locuri de consum pentru care CF au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului - art 15 alin (3) lit a)	0	0	0
		0	1	1
		0	2	2
		0	3	3
22	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF art 15 alin (3) lit b)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0

		0	0	0
23	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii - art 16 lit a)	0	0	0
24	Numarul de compensatii platite - art 16 lit b)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
25	Numarul de neintelegeri privind dreptul la compensatii aflate in litigiu - art 16 lit c)	0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
		0	0	0
26	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei - art 17 lit a)	2	3	2
		27	26	27
		15	13	15
		44	42	44
27	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei - art 17 lit b)	1	0	1
		1	0	1
		0	0	0
		2	0	2
28	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei - art 17 lit c)	0	0	0
		2	2	4
		2	1	3
		4	3	7
29	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei - art 17 lit d)	3	3	3
		26	23	23
		13	10	10
		42	36	36
30	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei pentru care furnizorul a incheiat contratele de retea - art 17 alin e)	3	3	3
		26	23	23
		13	10	10
		42	36	36
31	Numarul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in cursul perioadei - art 17 lit f)	0	0	0
		0	2	2
		0	1	1
		0	3	3
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF -art. 17 lit g)	4,702	4,519	9,221
		802,124	576,548	1.378,672
		3.928,266	3.553,747	7.482,013
		4.735,092	4.134,814	8.869,906

**INDICATORI  
2015**

**Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare**  
Furnizor: **WERK ENERGY S.R.L.**

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Semestrul II 2015	An 2015
0	1	2	16	17
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	3,4	2,6
		noncasnic mic	2,2	1,6
		noncasnic mare	1,8	1,8
		total	2,5	2
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	6,5	5
		noncasnic mic	-	3
		noncasnic mare	9	4,5
		total	7,3	4,1
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
6	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9, alin. (3), a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
7	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
8	Numărul de solicitări de modificare tarifului reglementat de catre clientii casnici , solutionate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3)	casnic	-	-
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11. alin 3, a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
10	Durata medie de răspuns la petițiile prevazute la art. 11 alin (1), art. 11 alin (3), lit. b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-

11	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art 13, alin (1), a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
12	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite in scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea- art. 13, alin (1), b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin (2) lit. a)	total	2	2
14	Numărul de puncte unice de contact care asigura administrarea unui centru de telefonie, respectiv call- center, cu numar de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informatii comerciale clienti - minim 12 ore in zilele lucratoare, care sa aiba posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare - 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	1	1
16	Numărul linii telefonice gratuite-art 14, alin (2), d).	total	0	0
17	Numărul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art. 14 alin (2) lit e)	total	2	2
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF - art 15, alin (2), lit a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
19	Numarul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviti de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
20	Numarul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instanței de judecată-art 15, alin (2), lit c)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic 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), d)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0



### Indicatori statici privind activitatea de furnizare

Furnizor: **WERK ENERGY S.R.L.**

Nr. crt.	Indicatorul statistic*	Tipul CF	Semestrul II 2015	An 2015
0	1	2	16	17
1	Numarul de incalcarii ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
2	Numarul de compensatii platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanta art 5 alin (4) lit b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
3	Numarul de contestatii privind facturarea art 8 alin (3) lit a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
4	Numarul de contestatii privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti art 8 alin (3) lit a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
5	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 8 alin (3) lit b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
6	Numarul de incalcarii ale timpului de raspuns la contestatiile privind facturile de energie electrica art 8 alin (3) lit c)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
7	Numarul de locuri de consum decontate pentru neplata contravalorii facturii aferente activitatii de furnizare art 9 alin (6) lit a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
8	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta garantat art 9 alin (6) lit b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
9	Numarul de incalcarii ale timpului de comunicare catre OR a solicitarii CF de rulare a furnizarii de energie electrica art 9 alin (6) lit c)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
10	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat art 10 alin (5) lit a)	casnic	-	-

11	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 10 alin (5) lit b)	casnic	0	0
12	Numarul de incalcarii ale timpului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat art 10 alin (5) lit a)	casnic	0	0
13	Numarul total de petitii primite altele decat cele tratate in alte articole art 11 alin (5) lit a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
14	Numarul de petitii reprezentand o solicitare de informatii sau o propunere de imbunatatire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin (5), lit b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
15	Numarul de petitii cu subiect nerelevant: reclamatii nejustificate, destinatar gresit, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art 11, alin (5) lit c)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
16	Numarul de compensatii platite in cazul nerealizarii nivelului garantat ale indicatorului de performanta -art 11 alin (5) lit d)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
17	Numarul de incalcarii ale duratei de raspuns la petitii, de tipul celor prevazute la art 11 alin (5) lit e)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
18	Numarul de solicitari, sesizari primite, de tipul celor prevazute la art. 12 alin (3) si (4) primite de la CF- OR - art 13 alin (3) lit a)lit a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
19	Numarul de incalcarii ale termenului de transmitere catre OR a unor solicitari/sesizari de tipul celor prevazute la art 12 alin (3), (4) si (5), respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR art 13 alin (3) lit b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
20	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 13 alin (3) lit c)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
21	Numarul de locuri de consum pentru care CF au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului - art 15 alin (3) lit a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
22	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF art 15 alin (3) lit b)	casnic	1	2
		noncasnic mic	1	6
		noncasnic mare	1	6

		total	3	14
23	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii - art 16 lit a)	noncasnic mare	0	0
24	Numarul de compensatii platite - art 16 lit b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
25	Numarul de neintelegeri privind dreptul la compensatii aflate in litigiu - art 16 lit c)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
26	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei - art 17 lit a)	casnic	2	1
		noncasnic mic	24	21
		noncasnic mare	14	9
		total	40	31
27	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei - art 17 lit b)	casnic	1	2
		noncasnic mic	1	6
		noncasnic mare	1	6
		total	3	14
28	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei - art 17 lit c)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
29	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei - art 17 lit d)	casnic	2	2
		noncasnic mic	27	27
		noncasnic mare	16	16
		total	45	45
30	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea - art 17 alin e)	casnic	2	2
		noncasnic mic	27	27
		noncasnic mare	16	16
		total	45	45
31	Numarul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in cursul perioadei - art 17 lit f)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit g)	casnic	3,348	6,095
		noncasnic mic	1065,8	2026,195
		noncasnic mare	3779,162	5746,298
		total	4848,31	7778,588

**Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare 2015**

Nr. crt.	Indicator de performanță *	Tip consumator	Semestrul I
0	1	2	3
1	Durata medie de emițere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	1.4
		necasic mic	0.5
		necasic mare	1.9
		total	1.3
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare-art.5, alin. (1), b)	casnic	2
		necasic mic	3
		necasic mare	3.6
		total	3.2
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
6	Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
7	Număr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
8	Număr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
9	Număr petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art.11. alin 3, a),		0
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		0
11	Durată medie de transmitere către operator de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		0.5
12	Durată medie de transmitere către operator de rețea a sesizărilor primite în scris, prin post sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		1
13	Număr consumatori deserviți de Serviciul Clienti cu cel mai mare număr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)		0
14	Număr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)		2
15	Număr linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		1
16	Număr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).		0
17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)		0
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)		0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată -art 15, alin (2), c)		0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)		0

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

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare in anul 2015**

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	Semestrul I
0	1	2	3
1	Num r de contesta ii privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
2	Num r de contesta ii privind facturarea, raportat la nr. consumatori deservi i - art. 8, alin. (3)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
4	Nr solicit ri modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
5	Nr total de peti ii primite , altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		0
6	Nr peti ii reprezentând o solicitare de informa ii sau o propunere de îmbun t ire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)		0
7	Nr peti ii cu subiect nerelevant: reclama ii nejustificate, destinatar gresit, solicit ri informa ii care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)		0
8	num r sesiz ri privind intermedierea rela iei consumator-operator de re ea-art 13, alin (3)		0
9	Num r de solicit ri ale consumatorilor de a primi compensa ii-art 16, lit. a)		0
10	Num r de compensa ii acordate-art 16, lit. b)		0
11	Num r de neîn elegeri privind dreptul la compensa ii, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		0
12	Num r de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	1
		necasic mic	21
		necasic mare	9
		total	31
13	Num r locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	1
		necasic mic	3
		necasic mare	5
		total	9
14	Num r de locuri de consum deservite la sfâr itul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	2
		necasic mic	24
		necasic mare	14
		total	40
15	Num r de locuri de consum deservite la sfâr itul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de re ea (transport i/sau distribu ie)-art 17, lit. d)	casnic	2
		necasic mic	24
		necasic mare	14
		total	40
16	Num r de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adi ionale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
17	Energie furnizat (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f) .	casnic	2,747
		necasic mic	960,395
		necasic mare	1967,136
		total	2930,278

\* Semnifica ia în detaliu a fiec rui indicator este cea precizat în textul Standardului, la referin a men ionat în anex



**INDICATORI  
2014**

**Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare 2014**

Nr. crt.	Indicator de performanță *	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic		3(zile)	3(zile)
		necasic mic		3(zile)	3(zile)
		necasic mare	4,5(zile)	4(zile)	4,25(zile)
		total	4,5(zile)	3,33(zile)	3,92(zile)
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare-art.5, alin. (1), b)</i>	casnic		5(zile)	5(zile)
		necasic mic		7(zile)	7(zile)
		necasic mare	10(zile)	7(zile)	8,5(zile)
		total	10(zile)	6,33(zile)	8,17(zile)
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul consumatorilor - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	<i>Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	<i>Număr de locuri de consum deconectate pt. care furnizorul solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	<i>Număr de locuri de consum deconectate pt. care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)</i>	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	<i>Număr de solicitări de modificare a tarifelor rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare-art. 10, alin. (2).</i>	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	<i>Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art.11. alin 3, a),</i>		0	0	0
10	<i>Durata medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)</i>		0	0	0
11	<i>Durata medie de transmitere către operator de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)</i>		0,5	0,5	0,5
12	<i>Durata medie de transmitere către operator de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>		1	1	1
13	<i>Numărul consumatorilor deserviți de Serviciul Client cu cel mai mare număr de consumatori aronda i-art 14, alin (3), a)</i>		0	0	0
14	<i>Numărul liniilor telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		2	2	2
15	<i>Numărul liniilor telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		0	0	0
16	<i>Numărul liniilor telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		0	0	0
17	<i>Numărul reclamațiilor privind schimbarea furnizorului de la consumatorul propriu-art 15, alin (2), a)</i>		0	0	0
18	<i>Numărul reclamațiilor privind schimbarea furnizorului de la consumatorul deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0
19	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)</i>		0	0	0
20	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)</i>		0	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 în anul 2014**

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			
		necasn mic			
		necasn mare	0	0	0
		total	0	0	0
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic			
		necasn mic			
		necasn mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic			
		necasn mic			
		necasn mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic			
		necasn mic			
		necasn mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)		0	0	0
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățiri referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)		0	0	0
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatarii greșite, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)		0	0	0
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		0	0	0
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		0	0	0
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		0	0	0
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		0	0	0
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic			
		necasn mic		3	
		necasn mare	6	4	6
		total	6	7	6
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic		1	1
		necasn mic	1	16	17
		necasn mare	1	4	5
		total	2	21	23
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic		1	1
		necasn mic	1	17	17
		necasn mare	4	7	7
		total	5	25	25
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		1	1
		necasn mic	1	16	17
		necasn mare	1	4	5
		total	2	21	23
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic			
		necasn mic			
		necasn mare	3	2	3
		total	3	2	3
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic		1,44	1,44
		necasn mic	3,435	471,398	474,833
		necasn mare	1806,715	1051,444	2858,159
		total	1810,15	1524,282	3334,432

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