

Furnizor: SC WERK ENERGY SRL
 Telefon: 0729155273
 Fax:0318057575
 E-mail: energie@werkenergy.eu
 Pagina web:http://www.werkenergy.ro
 Perioada de raportare: 01.01.2018-31.12.2018

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	4				
		noncasnic mic	23				
		noncasnic mare	10				
		total	37				
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	5				
		noncasnic mare	11				
		total	16				
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	1				
		total	1				
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	4				
		noncasnic mic	28				
		noncasnic mare	20				
		total	52				
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	4				
		noncasnic mic	28				
		noncasnic mare	20				
		total	52				
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	3.433				
		noncasnic mic	757.39				
		noncasnic mare	2732.487				
		total	3493.31				
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip I/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condițiile la prețuri negociate	casnic	0				
		noncasnic mic	4				
		noncasnic mare	7				
		total	11				
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
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				
		total	0				
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				
		total	0				
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				

14.	Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerespect rii termenului de r spus la plângerile privind facturile de energie electric	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
15.	Num rul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
16.	Num r de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de c tre CF a obliga iilor de plat	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
17.	Num r de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de c tre CF a obliga iilor de plat	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
18.	Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerespect rii termenului de comunicare c tre OR a solicit rii de reluare a furniz rii de energie electric	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
19.	Num rul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric ; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât i pe cele neîntemeiate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
20.	Num rul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
21.	Num rul de înc lc ri ale termenului de r spus la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
22.	Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerespect rii termenului de r spus la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
23.	Num rul de solicit ri ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0				
24.	Num rul de solicit ri de schimbare a tarifului reglementat de c tre clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucr toare	casnic	0				
25.	Num rul de plângeri ale clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric	casnic	0				
26.	Num rul de înc lc ri ale termenului de solu ionare a solicit rilor clien ilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric	casnic	0				
27.	Num rul de compensa ii pl tite clien ilor casnici în cazul nerespect rii termenului de solu ionare a solicit rilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric	casnic	0				

28.	Num rul total de solicit ri i plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
29.	Num rul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
30.	Num rul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				

31.	Num rul 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				
		total	0				
32.	Num rul 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				
		total	0				
33.	Num rul 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				
		total	0				
34.	Num rul 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				
		total	0				
35.	Num rul 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				
		total	0				
36.	Num rul 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.	Num rul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0				
38.	Num rul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0				
39.	Num rul punctelor de informare regional/local ale furnizorului	toți	1				
40.	Num rul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0				
41.	Num rul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2				
42.	Num rul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1				
43.	Num rul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0				
44.	Num rul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0				
45.	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0				
46.	Num rul 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				
		total	0				
47.	Num rul 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				
		total	0				
48.	Num rul 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				
		total	1				
49.	Num rul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0				
		noncasnic mic	5				
		noncasnic mare	11				
		total	16				
50.	Num rul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantată	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
51.	Num rul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
52.	Num rul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantată	noncasnic mare	0				
53.	Num rul 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				
		total	0				

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

Furnizor: SC WERK ENERGY SRL
 Telefon: 0729155273
 Fax:0318057575
 E-mail: energie@werkenergy.eu
 Pagina web:http://www.werkenergy.ro
 Perioada de raportare: 01.01.2017-31.12.2017

Nr. crt.	Indicatori de performan generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Num rul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3	3	4	4	3
		noncasnic mic	23	23	23	23	23
		noncasnic mare	10	9	8	10	10
		total	36	35	35	37	36
2.	Num rul de locuri de consum noi i locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	2	0	2
		total	0	1	2	0	5
3.	Num rul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	1	1	0	0	2
		total	0	0	0	2	4
4.	Num rul de locuri de consum deservite la sfâr itul perioadei de raportare	casnic	3	4	4	4	4
		noncasnic mic	23	23	23	23	23
		noncasnic mare	9	8	10	10	10
		total	35	35	37	37	37
5.	Num rul de locuri de consum deservite la sfâr itul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de r ea	casnic	3	4	4	4	4
		noncasnic mic	23	23	23	23	23
		noncasnic mare	9	8	10	10	10
		total	35	35	37	37	37
6.	Energie electric furnizate în perioada de raportare (MWh)	casnic	2.551	1.709	1.282	2.14	7.682
		noncasnic mic	185.41	158.899	197.744	164.19	706.243
		noncasnic mare	1532.46	1236.13	1296.42	1611.6	5676.61
		total	1720.421	1396.74	1495.45	1777.93	6390.54
7.	Num rul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip i/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condi ii i la pre uri negociate	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	1	0	1
		total	0	1	1	2	4
8.	Num rul de înc l c ri ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9.	Num rul de compensa ii pl tite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
10.	Num rul 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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
11.	Num rul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dac au implicat sau nu verificarea datelor m surate de c tre OM	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
12.	Num rul de plângeri privind facturarea ce implic verificarea datelor m surate	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
13.	Num rul de înc l c ri ale termenului de r spus la plângerile privind facturile de energie electric	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0

14.	Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerespect rii termenului de r spus la plângerile privind facturile de energie electric	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
15.	Num rul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
16.	Num r de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de c tre CF a obliga iilor de plat	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
17.	Num r de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de c tre CF a obliga iilor de plat	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
18.	Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerespect rii termenului de comunicare c tre OR a solicit rii de reluare a furniz rii de energie electric	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
19.	Num rul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric ; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât i pe cele neîntemeiate	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
20.	Num rul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
21.	Num rul de înc lc ri ale termenului de r spus la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
22.	Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerespect rii termenului de r spus la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23.	Num rul de solicit ri ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	0
24.	Num rul de solicit ri de schimbare a tarifului reglementat de c tre clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucr toare	casnic	0	0	0	0	0
25.	Num rul de plângeri ale clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric	casnic	0	0	0	0	0
26.	Num rul de înc lc ri ale termenului de solu ionare a solicit rilor clien ilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric	casnic	0	0	0	0	0
27.	Num rul de compensa ii pl tite clien ilor casnici în cazul nerespect rii termenului de solu ionare a solicit rilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric	casnic	0	0	0	0	0

28.	Num rul total de solicit ri i plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	1
29.	Num rul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
30.	Num rul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0

31.	Num rul de înc lcri ale termenului de r spuns la solicit rile/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
32.	Num rul de compensa ii pl tite în cazul nerespect rii termenului de r spuns la solicit rile/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
33.	Num rul de solicit ri/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3)și (4)	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
34.	Num rul de înc lcri ale termenului de transmitere c tre OR a solicit rilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) i (4), respectiv c tre CF a r spunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
35.	Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerespect rii termenului de transmitere c tre OR a solicit rilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) i (4), respectiv c tre CF a r spunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
36.	Num rul de solicit ri ale clien ilor casnici de a primi desp gubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în re eeaua electric a OR	casnic	0	0	0	0	0
37.	Num rul de înc lcri, de c tre furnizor, ale termenelor prev zute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
38.	Num rul de compensa ii pl tite de c tre furnizor clien ilor casnici în cazul nerespect rii termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
39.	Num rul punctelor de informare regional /local ale furnizorului	to i	1	1	1	1	1
40.	Num rul de linii telefonice cu num r de apel gratuit	to i	0	0	0	0	0
41.	Num rul de linii telefonice cu num r de apel cu tarif normal	to i	2	2	2	2	2
42.	Num rul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucr toare	to i	1	1	1	1	1
43.	Num rul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (<i>call-center</i>)	to i	0	0	0	0	0
44.	Num rul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (<i>call-center</i>)	to i	0	0	0	0	0
45.	Timpul mediu de a teptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	to i	0	0	0	0	0
46.	Num rul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit c nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilateral a contractului de furnizare în scopul schimb rii furnizorului	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
47.	Num rul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit c nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicit s fac demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
48.	Num rul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimb rii furnizorului	casnic	0	0	0	2	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	1	1	0	0	2
		total	1	1	0	2	4
49.	Num rul de locuri de consum care au fost preluate de c tre furnizor ca urmare a schimb rii furnizorului de c tre CF	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	2	0	2
		total	0	1	2	2	5
50.	Num rul de înc lcri ale indicatorilor de performanțarantari	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
51.	Num rul de compensa ii acordate ca urmare a nerespect rii termenelor prev zute în prezentul standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
52.	Num rul de solicit ri ale CF noncasnici mari de a primi compensa ii pentru nerespectarea de c tre furnizor a indicatorilor de performanțarantari	noncasnic mare	0	0	0	0	0
53.	Num rul de compensa ii pl tite CF ca urmare a nerespect rii de c tre OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardului de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0

*) Semnificația în detaliu a fiec rui 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 incalcarri 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 incalcarri 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 incalcarri 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 contratele 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 cons. deservici - 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 furniz. 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 furniz. 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 modificare tarif, 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 post sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>		1	1	1
13	<i>Numărul consumatorilor deservici de Serviciul Client cu cel mai mare număr de consumatori aronda -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 deservici de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0
19	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanță de judecată -art 15, alin (2), c)</i>		0	0	0
20	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanță 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