

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              | 4              | 3              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 23             | 28             | 28             |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 10             | 20             | 21             |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>37</b>      | <b>52</b>      | <b>52</b>      |          |    |
| 2.       | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 5              | 2              | 3              |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 11             | 1              | 0              |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>16</b>      | <b>3</b>       | <b>3</b>       |          |    |
| 3.       | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 0              | 1              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 2              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 1              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>1</b>       | <b>3</b>       | <b>0</b>       |          |    |
| 4.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 4              | 3              | 3              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 28             | 28             | 31             |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 20             | 21             | 21             |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>52</b>      | <b>52</b>      | <b>55</b>      |          |    |
| 5.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea   | casnic         | 4              | 3              | 3              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 28             | 28             | 31             |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 20             | 21             | 21             |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>52</b>      | <b>52</b>      | <b>55</b>      |          |    |
| 6.       | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 3.433          | 1.598          | 1.33           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 757.39         | 768.204        | 1185.13        |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 2732.487       | 2460.81        | 2593.28        |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>3493.31</b> | <b>3230.61</b> | <b>3779.74</b> |          |    |
| 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              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 4              | 2              | 3              |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 7              | 1              | 0              |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>11</b>      | <b>3</b>       | <b>3</b>       |          |    |
| 8.       | Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare  | casnic         | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |          |    |
| 9.       | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare  | casnic         | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>0</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              | 1              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>1</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              | 1              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>1</b>       | <b>0</b>       |          |    |
| 12.      | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate  | casnic         | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |          |    |
| 13.      | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0              | 0              |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |          |    |

|     |  |                |   |   |   |  |  |
|-----|--|----------------|---|---|---|--|--|
| 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 15. | Num rul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electric  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 23. | Num rul de solicit ri ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat   | <b>casnic</b>  | 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   | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 25. | Num rul de plângeri ale clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric  | <b>casnic</b>  | 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                               | <b>casnic</b>  | 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 | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |

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

|     |  |                       |    |   |   |  |  |
|-----|--|-----------------------|----|---|---|--|--|
| 31. | Num rul de înc leri ale termenului de r spuns la solicit rile/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>   | casnic                | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 0  | 0 | 0 |  |  |
| 34. | Num rul de înc leri 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |  |  |
| 37. | Num rul de înc leri, de c tre furnizor, ale termenelor prev zute în <i>Procedură</i>   | casnic                | 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 |  |  |
| 39. | Num rul punctelor de informare regional /local ale furnizorului  | <b>to i</b>           | 1  | 1 | 1 |  |  |
| 40. | Num rul de linii telefonice cu num r de apel gratuit   | <b>to i</b>           | 0  | 0 | 0 |  |  |
| 41. | Num rul de linii telefonice cu num r de apel cu tarif normal   | <b>to i</b>           | 2  | 2 | 2 |  |  |
| 42. | Num rul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucr toare  | <b>to i</b>           | 1  | 1 | 1 |  |  |
| 43. | Num rul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie ( <i>call-center</i> )  | <b>to i</b>           | 0  | 0 | 0 |  |  |
| 44. | Num rul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie ( <i>call-center</i> )  | <b>to i</b>           | 0  | 0 | 0 |  |  |
| 45. | Timpul mediu de a teptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)  | <b>to i</b>           | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 2 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 1  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 1  | 0 | 0 |  |  |
| 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  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 5  | 2 | 3 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 11 | 1 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 16 | 3 | 3 |  |  |
| 50. | Num rul de înc leri ale indicatorilor de performanțarantari  | casnic                | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 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   | <b>noncasnic mare</b> | 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 standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare  | casnic                | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0  | 0 | 0 |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 0  | 0 | 0 |  |  |

\*) Semnificația în detaliu a fiec rui indicator este cea precizat 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             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>36</b>       | <b>35</b>      | <b>35</b>      | <b>37</b>      | <b>36</b>      |
| 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              |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>        | <b>1</b>       | <b>2</b>       | <b>0</b>       | <b>5</b>       |
| 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              |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>        | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>2</b>       | <b>4</b>       |
| 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             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>35</b>       | <b>35</b>      | <b>37</b>      | <b>37</b>      | <b>37</b>      |
| 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             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>35</b>       | <b>35</b>      | <b>37</b>      | <b>37</b>      | <b>37</b>      |
| 6.       | Energie electric furnizat 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        |
|          |   | <b>total</b>   | <b>1720.421</b> | <b>1396.74</b> | <b>1495.45</b> | <b>1777.93</b> | <b>6390.54</b> |
| 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              |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>        | <b>1</b>       | <b>1</b>       | <b>2</b>       | <b>4</b>       |
| 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              |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>        | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |
| 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              |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>        | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |
| 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              |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>        | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |
| 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              |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>        | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |
| 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              |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>        | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |
| 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              |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>        | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       | <b>0</b>       |

|     |  |                |   |   |   |   |   |
|-----|--|----------------|---|---|---|---|---|
| 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23. | Num rul de solicit ri ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat   | <b>casnic</b>  | 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   | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25. | Num rul de plângeri ale clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric  | <b>casnic</b>  | 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                               | <b>casnic</b>  | 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 | <b>casnic</b>  | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>   | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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  | <b>to i</b>           | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 40. | Num rul de linii telefonice cu num r de apel gratuit   | <b>to i</b>           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 41. | Num rul de linii telefonice cu num r de apel cu tarif normal   | <b>to i</b>           | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 42. | Num rul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucr toare  | <b>to i</b>           | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 43. | Num rul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie ( <i>call-center</i> )  | <b>to i</b>           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 44. | Num rul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie ( <i>call-center</i> )  | <b>to i</b>           | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 45. | Timpul mediu de a teptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)  | <b>to i</b>           | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 51. | Num rul de compensa ii acordate ca urmare a nerespect rii termenelor prev zute în prezentul <i>standard</i>  | casnic                | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|     |  | noncasnic mic         | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|     |  | noncasnic mare        | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|     |  | <b>total</b>          | 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   | <b>noncasnic mare</b> | 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 <i>standardul de performanță</i> 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 |
|     |  | <b>total</b>          | 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 contestatie 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<br>2016 | Semestrul II<br>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 contestatie 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 număr 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 poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i> |                | 1         | 1          | 1          |
| 13       | <i>Număr de consumatori deservici de Serviciul Clienti cu cel mai mare număr de consumatori aronda -art 14, alin (3), a)</i>   |                | 0         | 0          | 0          |
| 14       | <i>Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>  |                | 2         | 2          | 2          |
| 15       | <i>Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>  |                | 0         | 0          | 0          |
| 16       | <i>Număr de linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>  |                | 0         | 0          | 0          |
| 17       | <i>Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)</i>   |                | 0         | 0          | 0          |
| 18       | <i>Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului de la consumatorii deservici de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>   |                | 0         | 0          | 0          |
| 19       | <i>Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanță de judecată -art 15, alin (2), c)</i>  |                | 0         | 0          | 0          |
| 20       | <i>Număr 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 timeric |          |          |          |
|          |   | 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 timeric |          |          |          |
|          |   | 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 timeric |          |          |          |
|          |   | necasn mare    | 0        | 0        | 0        |
|          |   | total          | 0        | 0        | 0        |
| 4        | Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)   | casnic         |          |          |          |
|          |   | necasn timeric |          |          |          |
|          |   | 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 de 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 timeric |          | 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 timeric | 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 timeric | 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 timeric | 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 timeric |          |          |          |
|          |   | 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 timeric | 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