

Furnizor: SC WERK ENERGY SRL
 Telefon: 0729155273
 Fax:0318057575
 E-mail: energie@werkenergy.eu
 Pagina web:http://www.werkenergy.ro
 Perioada de raportare: 01.04.2021-30.06.2021

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3	3			
		noncasnic mic	45	156			
		noncasnic mare	15	15			
		total	63	174			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	113	111			
		noncasnic mare	0	51			
		total	113	162			
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	2	1			
		noncasnic mare	0	0			
		total	2	1			
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3	3			
		noncasnic mic	156	266			
		noncasnic mare	15	66			
		total	174	335			
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	3	3			
		noncasnic mic	156	266			
		noncasnic mare	15	66			
		total	174	335			
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	3.806	7.215			
		noncasnic mic	641.474	1677.568			
		noncasnic mare	2517.407	1448.998			
		total	3162.687	3133.781			
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip i/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții la prețuri negociate	casnic	0	0			
		noncasnic mic	1	9			
		noncasnic mare	0	3			
		total	1	12			
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
11.	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			

14.	Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerespect rii termenului de r spuns la plângerile privind facturile de energie electric	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
15.	Num rul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
21.	Num rul de înc lc ri ale termenului de r spuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
22.	Num rul de compensa ii pl tite CF în cazul nerespect rii termenului de r spuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electric	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
23.	Num rul de solicit ri ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0			
24.	Num rul de solicit ri de schimbare a tarifului reglementat de c tre clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucr toare	casnic	0	0			
25.	Num rul de plângeri ale clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric	casnic	0	0			
26.	Num rul de înc lc ri ale termenului de solu ionare a solicit rilor clien ilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric	casnic	0	0			
27.	Num rul de compensa ii pl tite clien ilor casnici în cazul nerespect rii termenului de solu ionare a solicit rilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clien ilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electric	casnic	0	0			

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

31.	Num rul de înc lci ale termenului de r spuns la solicit rile/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
34.	Num rul de înc lci 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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
36.	Num rul de solicit ri ale clien ilor casnici de a primi desp gubirii pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în re eaua electric a OR	casnic	0	0			
37.	Num rul de înc lci ri, de c tre furnizor, ale termenelor prev zute în <i>Procedură</i>	casnic	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			
39.	Num rul punctelor de informare regional /local ale furnizorului	to i	1	1			
40.	Num rul de linii telefonice cu num r de apel gratuit	to i	0	0			
41.	Num rul de linii telefonice cu num r de apel cu tarif normal	to i	2	2			
42.	Num rul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucr toare	to i	1	1			
43.	Num rul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	to i	0	0			
44.	Num rul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	to i	0	0			
45.	Timpul mediu de a teptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	to i	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	113	111			
		noncasnic mare	0	51			
		total	113	162			
50.	Num rul de înc lci ale indicatorilor de performanț a garanț i	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
51.	Num rul de compensa ii acordate ca urmare a nerespect rii termenelor prev zute în prezentul standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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 performanț a garanț i	noncasnic mare	0	0			
53.	Num rul de compensa ii pl tite CF ca urmare a nerespect rii de c tre OR a indicatorilor de performanț a prevăzuți în standardul de performanț a pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			

*) Semnifica ția în detaliu a fiec rui indicator este cea precizat în textul standardului.