

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor: CIGA ENERGY S.A.

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul I 2016	Semestrul II 2016	Anul 2016	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1	Durata medie de emisie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	-	1 zile	3 zile	1 zile												
		noncasnic mic	-	-	-	2 zile												
		noncasnic mare	1 zile	-	-	2 zile												
		total	1 zile	1 zile	3 zile	5 zile												
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	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8, alin. (1), a)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
5	Durata medie de soluționare 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	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
7	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
8	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare-art. 10, alin. (3)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată-art.11. alin 3, a),	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
10	Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
11	Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email-art 13, alin (1), a)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
12	Durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	3	3	3	3												
14	Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art.14, alin. (2), lit. b)	total	-	-	-	-												
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24-art 14, alin (2), lit. c)	total	1	1	1	1												
16	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art.14 alin.(2)lit.d)	total	-	-	-	-												
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art.14 alin.(2)lit.e)	total	3	3	3	3												
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii-art 15, alin (2), a)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată-art 15, alin (2), c)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului în instanța de judecată cu sentința defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)	casnic	-	-	-	-												
		noncasnic mic	-	-	-	-												
		noncasnic mare	-	-	-	-												
		total	-	-	-	-												

\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la referința menționată în prezenta anexă

## Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor CIGA ENERGY S.A.

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
2	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (4) lit. b)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
5	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
7	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
8	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
9	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9 alin. (6) lit. c)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)	casnic	0	0	0	0							
11	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic	0	0	0	0							
12	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0	0							
13	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
14	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
16	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
17	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit. e)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
18	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea relației CF - OR - art. 13 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
19	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							

20	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art. 15 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare	0	0	0	0							
24	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	1	1	1	1							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	1	1	1	1							
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	1	1	1	1							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	1	1	1	1							
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	1	1	1	1							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	1	1	1	1							
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	0	0	0	0							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	0	0	0	0							
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic	0	0	0	0							
		noncasnic mic	1.089	0.925	0.919	1.077							
		noncasnic mare	0	0	0	0							
		total	1.089	0.925	0.919	1.077							

\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice , la referința menționată în prezenta anexă



