

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor: CIGA ENERGY S.A.

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Januarie	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	2 zile	-	2 zile	1 zi					2 zile			
		noncasnic mic	-	-	-	2 zile	-	-	-	-						2 zile		
		noncasnic mare	1 zile	-	-	2 zile	2 zile	-	-	3 zile						2 zile		
		total	1 zile	1 zile	3 zile	2 zile	2 zile	-	2 zile	2 zile						2 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	3	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	1	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	3	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	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	Numărul de încălcări ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		total	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0					0		
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		total	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		total	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		total	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0					0		
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		total	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0					0		
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		total	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0					0		
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		total	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0					0		
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		total	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0					0		
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0					0		
		total	0	0	0	0	0	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	0	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	0	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	0	0	0	0					0		
		casnic	0	0	0	0	0	0	0	0					0		

28	încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	1.089	0.925	0.919	1.077	1.092	1.057	1.092	2.587							6.159
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0							0
		total	1.089	0.925	0.919	1.077	1.092	1.057	1.092	2.587							6.159

* 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