

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 | 2 zile | - | - | - | - | - | - | - | 2 zile | | | |
| | | noncasnic mic | - | - | - | 2 zile | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 zile | | |
| | | noncasnic mare | 1 zile | - | - | 2 zile | 2 zile | - | - | - | - | - | - | - | - | 2 zile | | |
| | | total | 1 zile | 1 zile | 3 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 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a) | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| 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 | | |
| 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 | | |
| | | casnic | 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 | |
| | | total | 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 | |
| | | noncasnic mic | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 | |
| | | total | 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 | |
| | | noncasnic mic | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | | | | | | | | 1 | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 | |
| | | total | 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 | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 | |
| | | total | 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 | |
| | | noncasnic mic | 1.089 | 0.925 | 0.919 | 1.077 | 1.092 | 1.057 | | | | | | | | 6.159 | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | | | | | | | 0 | |
| | | total | 1.089 | 0.925 | 0.919 | 1.077 | 1.092 | 1.057 | | | | | | | | 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