

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL 2021
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	962	7145	12138	19171	962
		noncasnic mic	1364	1569	2309	2108	1364
		noncasnic mare	558	558	563	608	558
		total	2884	9272	15010	21887	2884
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	6249	4997	6832	7469	25547
		noncasnic mic	205	740	0	0	945
		noncasnic mare	0	5	45	870	920
		total	6454	5742	6877	8339	27412
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	66	4	0	5	75
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	66	4	0	5	75
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	7145	12138	19171	26640	26640
		noncasnic mic	1569	2309	2108	1953	1953
		noncasnic mare	558	563	608	1628	1628
		total	9272	15010	21887	30221	30221
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	7145	12138	19171	26640	26640
		noncasnic mic	1569	2309	2108	1953	1953
		noncasnic mare	558	563	608	1628	1628
		total	9272	15010	21887	30221	30221
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1 608	4 461	11 206	15 973	33 248
		noncasnic mic	24 590	4 718	6 904	10 532	46 744
		noncasnic mare	89 983	118 225	318 574	422 371	949 152
		total	116 181	127 403	336 684	448 876	1 029 143
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	4871	9155	6300	3049	23375
		noncasnic mic	100	544	57	558	1259
		noncasnic mare	0	0	45	90	135
		total	4971	9699	6402	3697	24769
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
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	1	528	5209	3434	9172
		noncasnic mic	-	-	36	39	75
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	1	528	5245	3473	9247
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	-	528	5209	3434	9171
		noncasnic mic	-	-	36	39	75
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	0	528	5245	3473	9246
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	-	5	22	2	29
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	0	5	22	2	29
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	1	3	4
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	1	3	4

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL
							2021
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	1	-	1
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	0	0	1	0	1
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
16.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
17.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
19.	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
22.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	-	-	-	-	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-	-	0
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-	-	0
27.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-	-	0

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL 2021
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	4870	6620	8359	19849
		noncasnic mic	0	0	9	0	9
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	4870	6629	8359	19858
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
35.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
36.	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	-	-	-	-	0
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	-	-	-	-	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	-	-	-	-	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	8	8	8	8	8
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1	1	1
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	8	8	8	8	8
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	1	1
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	12998	40219	62163	74601	189981
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	12998	23041	29764	34773	100576
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	95	135	160	360	187.5
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
47.	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	19	-	-	-	19
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL 2021
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	66				66
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		total	66				66
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	6249	4997	6832		18078
		noncasnic mic	205	740	0		945
		noncasnic mare	0	5	45		50
		total	6454	5742	6877		19073
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	-	-	-	-	0
53.	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	-	-	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	-	-	0
		total	-	-	-	-	0

*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.