

**STANDARDUL DE PERFORMANTA  
pentru serviciul de furnizare a energiei electrice 2015**

**ANEXA Nr. 1: Indicatori de performanta generali privind calitatea serviciului de furnizare**

Furnizor Polimed Energy Trading S.R.L.

Nr. crt.	Indicator de performanta*	Tip CF	Sem I	Sem II
0	1	2	3--8	15
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	3	3
		noncasnic mare	3	3
		total	3	3
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin (1) lit. b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	15	15
		total	15	15
3	Numar de contestatii justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
4	Numar de contestatii justificate privind facturarea, raportat la numarul consumatorilor deserviti - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0/3	0/4
		noncasnic mare	0/7	0/7
		total	0/10	0/11
5	Durata medie de rezolvare a contestatiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
6	Numar de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicita reluarea în 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
7	Numar de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicita reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0

8	Numar de solicitari de modificare a tarifului, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucratoare - art. 10 alin. (2)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
9	Numar de petitii de tipul celor prevazute la art. 11 alin. (1), reprezentând o reclamatie justificata - art. 11 alin. (3) lit. a)		0	0
10	Durata medie de raspuns la petitiile de mai sus-art. 11 alin. (3) lit. b)		-	-
11	Durata medie de transmitere catre OR a sesizarilor primite prin fax sau prin e-mail - art. 13 pct. 1 lit. a)		-	-
12	Durata medie de transmitere a sesizarilor primite în scris de la CF, prin posta, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la retea - art. 13 pct. 1 lit. b)		-	-
13	Numar de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (3) lit. b)		1	1
14	Numarul de puncte unice de contact care asigura administrarea unui centru de telefonie, respective call-center, cu numar de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informatii comerciale client - minimum 12 ore in zilele lucratoare care sa aiba posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare - art.14 alin.(2) lit.(d)		1	1
15	Numar de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin. (3) lit. c)		1	1
16	Numar de linii telefonice gratuite - art. 14 alin. (3) lit. d)		0	0
17	Numar de linii telefonice cu numar de apel cu tariff normal – art.14 alin.(2) lit.(d)		1	1
18	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)		0	0
19	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviti de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)		0	0
20	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului ajunse în instanta de judecata - art. 15 alin. (2) lit. c)		0	0

21	Numar de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate în instanta de judecata cu sentinta defavorabila furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)		0	0
----	--	--	---	---

\* Semnificatia în detaliu a fiecarui indicator este cea precizata în textul standardului de performanta, la referinta mentionata în anexa.



## ANEXA Nr. 2: Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor Polimed Energy Trading S.R.L.

Nr. crt.	Indicator de performanta*	Tip CF	Semestrul 1	Semestrul 2
0	1	2	3 --8	15
1	Numarul de incalcarii ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit.(a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
2	Numarul de compensatii platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanta - art. 5 alin. (4) lit.(b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
3	Numarul de contestatii privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
4	Numarul de contestatii privind facturarea raportat la numarul de CF deserviti – art.8 alin.(3) lit.a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
5	Numarul de contestatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art.8 alin.(3) lit.b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
6	Numarul de incalcarii ale timpului de raspuns la contestatiile privind facturile de energie electrica - art.8 alin.(3) lit.c)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
7	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activitatii de furnizare – art.9 alin.(6) lit.b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
8		casnic	-	-

	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta garantat - art. 9 alin. (6) lit.(b)	noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
9	Numarul de incalcari ale tipului de comunicare catre OR a solicitarii CF de reluare a furnizarii de energie electrica - art. 5 alin. (4) lit.(a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
10	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit.a)	casnic	-	-
11	Numar de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art. 10 alin. (5) lit.(c)	casnic	-	-
12	Numar de incalcari ale timpului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit.(c)	casnic	-	-
13	Numarul total de petitii primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
14	Numarul de petitii reprezentând o solicitare de informatii sau o propunere de îmbunatatire referitoare la serviciul de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
15	Numarul de petitii cu subiect nerelevant: reclamatii nejustificate, destinatar gresit, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
16	Numarul de compensatii platite in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art. 11 alin. (5) lit. d)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0

17	Numar de incalcari ale duratei de raspns la petitii de tipul celor prevazute la art.11 alin(1) - art. 11 alin. (5) lit. e)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
18	Numarul de solicitari/sesizari primite de tipul celor prevazute la art.12 alin(3) si (4), prmite de la CF privind intermedierea relatiei CF-OR - art. 13 alin.(3) lit. a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
19	Numarul de incalcari ale termenului de transmitere catre OR a unor solicitari/sesizari de tipul celor prevazute la art.12 alin(3), (4) si (5), respective catre CF a raspunsurilor primite de la OR - art. 13 alin.(3) lit. a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
20	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
21	Numarul de locuri de consum pentru care CF au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului – art.15 alin. (3) lit.a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
22	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF – art. 15 alin (3) lit. b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	4	0
		total	4	0
23	Numar de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii - art. 16 lit.a)	noncasnic mare	0	0
24	Numar de compensatii platite - art. 16 lit.b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0

25	Numarul neintelegeri privind dreptul la compensatii aflate in litigiu - art. 16 lit. c)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
26	Numarul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic	-	-
		noncasnic mic	2	0
		noncasnic mare	7	0
		total	9	0
27	Numar de locuri de consum noi si locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic	-	-
		noncasnic mic	1	1
		noncasnic mare	4	0
		total	5	1
28	Numar de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
29	Numar de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic	-	-
		noncasnic mic	3	4
		noncasnic mare	7	7
		total	10	11
30	Numar de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea - art. 17 lit. e)	casnic	-	-
		noncasnic mic	1	1
		noncasnic mare	4	0
		total	5	1
31	Numarul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in cursul perioadei – art.17 lit. f)	casnic	-	-
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
32	Energie electrica furnizata în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic	-	-
		noncasnic mic	19.55	26.05
		noncasnic mare	2535.41	2880.904
		total	2554.96	2906.954

\* Semnificatia în detaliu a fiecarui indicator este cea precizata în textul standardului de performanta, la referinta mentionata în anexa.

