



		<b>total</b>	<b>19</b>	<b>13</b>
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	4	7
		noncasnic mic	2	1
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	<b>casnic</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	<b>casnic</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	<b>casnic</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	<b>casnic</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	<b>casnic</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	97	471
		noncasnic mic	11	41
		noncasnic mare	1	4
		<b>total</b>	<b>109</b>	<b>516</b>
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	1	4
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	63	56
		noncasnic mic	15	17
		noncasnic mare	0	4
		<b>total</b>	<b>78</b>	<b>77</b>
		casnic	0	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	noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
	<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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	<b>casnic</b>	<b>1</b>	<b>0</b>
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	<b>toți</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	<b>toți</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	<b>toți</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	<b>toți</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	<b>1500</b>	<b>1700</b>
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	<b>1500</b>	<b>1700</b>
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	187	217
		noncasnic mic	41	6
		noncasnic mare	1	1
		<b>total</b>	<b>229</b>	<b>224</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	1983	2415
		noncasnic mic	428	411
		noncasnic mare	39	32
		<b>total</b>	<b>2450</b>	<b>2858</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	<b>noncasnic mare</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	4	2
		noncasnic mic	0	1
		noncasnic mare	0	0
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>

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

Trim. III	Trim. IV	An
5	6	7
10357		
1515		
91		
11963	0	
3435		
246		
12		
<b>3693</b>	0	
389		
51		
1		
<b>441</b>		
13403		
1710		
102		
<b>15215</b>	0	
13403		
1710		
102		
<b>15215</b>	0	
9309,319		
8861,586		
14830,237		
<b>33001,142</b>	0	
3244		
135		
10		
<b>3389</b>	0	
0		
0		
0		
<b>0</b>	0	
0		
0		
0		
<b>0</b>	0	
11		
0		
2		
<b>13</b>	0	
6		
0		
1		
7	0	
4		
0		
0		
<b>4</b>	0	
0		
0		
0		
<b>0</b>	0	
0		
0		
0		
<b>0</b>	0	
23		
4		
0		



0		
0		
<b>0</b>	0	
0		
0		
0		
<b>0</b>	0	
1		
<b>0</b>		
<b>0</b>		
2		
1		
1		
1		
2000		
2000		
5		
0		
0		
0		
<b>0</b>	0	
0		
0		
<b>0</b>	0	
389		
51		
1		
<b>441</b>	0	
3435		
246		
12		
<b>3693</b>	0	
0		
0		
0		
<b>0</b>	0	
0		
0		
<b>0</b>	0	
0		
2		
1		
0		
<b>3</b>	0	
