

Furnizor VENTUS RENEW ROMANIA S.R.L

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: VENTUS RENEW ROMANIA S.R.L

Telefon: 0374.465.770

Fax: 0374.465.771

E-mail: operations@axpo.ro

Pagina web: www.verbund.com/romania

Perioada de raportare: 01.04.2017-30.06.2017

| Nr. crt. | Indicatorul de performanță general* | Tipul CF | Trim I | Trim II | Trim III | Trim IV | An |
|----------|--|----------------|-----------------|------------------|----------|----------|-------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Numar de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 1 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 13 | | | 0 |
| | | total | 0 | 14 | 0 | 0 | 0 |
| 2 | Numar de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 1 | 307 | | | 1 |
| | | noncasnic mare | 13 | 66 | | | 13 |
| | | total | 14 | 373 | 0 | 0 | 14 |
| 3 | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Numărul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 1 | 308 | | | 1 |
| | | noncasnic mare | 13 | 79 | | | 13 |
| | | total | 14 | 387 | 0 | 0 | 14 |
| 5 | Numar de locuri de consum deservite la sfasitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 1 | 308 | | | 1 |
| | | noncasnic mare | 13 | 79 | | | 13 |
| | | total | 14 | 387 | 0 | 0 | 14 |
| 6 | Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh) | casnic | - | - | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 350.84 | 8 503.75 | | | 351 |
| | | noncasnic mare | 6 957.21 | 45 173.21 | | | 6957 |
| | | total | 7 308.05 | 53 676.96 | 0 | 0 | 7308 |
| 7 | Numarul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 6 | 0 | | | 6 |
| | | total | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |

| Nr. crt. | Indicatorul de performanță general* | Tipul CF | Trim I | Trim II | Trim III | Trim IV | An |
|----------|---|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 8 | Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| 9 | Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10 | Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate , cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 1 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 | Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sa nu verificarea datelor masurate de catre OM | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 1 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica | total | 0 | 0 | | | 0 |
| 14 | Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica | total | 0 | 0 | | | 0 |
| 15 | Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica | total | 0 | 0 | | | 0 |
| 16 | Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata | total | 0 | 0 | | | 0 |
| 17 | Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata | total | 0 | 0 | | | 0 |
| 18 | Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 19 | Numărul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 20 | Numărul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Nr. crt. | Indicatorul de performanță general* | Tipul CF | Trim I | Trim II | Trim III | Trim IV | An |
|----------|---|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 21 | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 22 | Numărul de compensații platite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrică | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat | casnic | 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 | 0 | | | 0 |
| 25 | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică | casnic | 0 | 0 | | | 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 | 0 | | | 0 |
| 27 | Numărul de compensații platite 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 | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| 28 | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 1 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 3 | | | 0 |
| | | total | 0 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31 | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| Nr. crt. | Indicatorul de performanță general* | Tipul CF | Trim I | Trim II | Trim III | Trim IV | An |
|----------|---|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 32 | Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33 | Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art.13 alin.(3) si (4) din standard | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 34 | Numarul de incalcati ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art,13 alin.(3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor de la OR | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 35 | Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art,13 alin.(3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor de la OR | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 36 | Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in retea electrica OR | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| 37 | Numarul de incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| 38 | Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| 39 | Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului | toti | 1 | 1 | | | 1 |
| 40 | Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit | toti | 0 | 0 | | | 0 |
| 41 | Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal | toti | 2 | 2 | | | 2 |
| 42 | Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare | toti | 1 | 1 | | | 1 |

| Nr. crt. | Indicatorul de performanță general* | Tipul CF | Trim I | Trim II | Trim III | Trim IV | An |
|----------|---|----------|--------|---------|----------|---------|----|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 43 | <i>Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call center)</i> | toti | 0 | 2 | | | 0 |

| Nr. crt. | Indicatorul de performanță general* | Tipul CF | Trim I | Trim II | Trim III | Trim IV | An |
|----------|--|----------------|-----------|------------|----------|----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 44 | Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call center) | toti | 0 | 2 | | | 0 |
| 45 | Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrare prin centrul de telefonie (secunde) | toti | 0 | 0 | | | 0 |
| 46 | Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revind la solictarea CF de denuntare unilateral a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 47 | Numarul de plangeri ale CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-l asigura furnizarea | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 48 | Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 49 | Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 1 | 307 | | | 1 |
| | | noncasnic mare | 13 | 66 | | | 13 |
| | | total | 14 | 373 | 0 | 0 | 14 |
| 50 | Numarul de incalcati ale indicatorilor de performanta garantati | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 51 | Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 52 | Numarul de sollicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| 53 | Numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

*) Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul standardului