

## Furnizor VERBUND WIND POWER ROMANIA

## Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: Verbund Wind Power Romania  
 Telefon: 0374.465.770  
 Fax: 0374.465.771  
 E-mail: operations@axpo.ro  
 Pagina web: www.verbund.com/romania  
 Perioada de raportare: 01.07.2018-30.09.2018

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	An
0	1	2	3	4	5	7	7
1	Numar de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	465	434	338	465	
		noncasnic mare	219	183	113	219	
		<b>total</b>	<b>684</b>	<b>617</b>	<b>451</b>	<b>684</b>	
2	Numar de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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	0	
		noncasnic mic	31	96	335	31	
		noncasnic mare	36	70	67	36	
		<b>total</b>	<b>67</b>	<b>166</b>	<b>402</b>	<b>67</b>	
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	434	338	3	434	
		noncasnic mare	183	113	46	183	
		<b>total</b>	<b>617</b>	<b>451</b>	<b>49</b>	<b>617</b>	
5	Numar de locuri de consum deservite la sfasitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	434	338	14	434	
		noncasnic mare	183	113	63	183	
		<b>total</b>	<b>617</b>	<b>451</b>	<b>77</b>	<b>617</b>	
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	-	-	-	-	
		noncasnic mic	97 794.649	88569.753	31.173	186 395.575	
		noncasnic mare	254 373.304	185066.746	179 432.838	618 872.888	
		<b>total</b>	<b>352 167.953</b>	<b>273636.499</b>	<b>179 464.011</b>	<b>805 268.463</b>	
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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	3	5	1	9	
		<b>total</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	
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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	2	3	1	6	
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	1	5	1	7	
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	
13	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
21	Numărul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
22	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
26	Numarul de incalcarii ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	An
0	1	2	3	4	5	7	7
27	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0		0
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
31	Numarul de incalcarri ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
34	Numarul de incalcarri 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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despachubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in rețeaua electrica OR	casnic	0	0	0		0
37	Numarul de incalcarri de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0	0	0		0
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0	0	0		0
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1	1	1		1
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	0	0	0		0
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	1	1	1		1
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1	1	1		1
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie ( call center )	toti	25	19	36		80
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie ( call center )	toti	25	19	36		80
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrare prin centrul de telefonie ( secunde )	toti	0	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 solicitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
47	Numarul de plangeri ale CF deservite 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-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
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		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
50	Numarul de incalcarri ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	noncasnic mare	0	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 rețea, in vigoare	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>0</b>

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