

Furnizor: THREE WINGS S.R.L.

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	15	16	17
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (1), lit. a)	casnic	1.4	0.26	0.83
		noncasnic mic	0.9	0.09	0.50
		noncasnic mare	2.0	1.17	1.58
		total	1.4	0.5	1.0
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art. 5, alin. (1), lit. b)	casnic	3.0	0.63	1.81
		noncasnic mic	3.5	0.67	2.09
		noncasnic mare	0.0	0.17	0.08
		total	3.3	0.49	1.33
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. a)	casnic	0.0	0.00	0.00
		noncasnic mic	7.0	2.00	9.00
		noncasnic mare	0.0	1.00	1.00
		total	7.0	3.00	10.00
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr de CF deserviți - art. 8, alin. (1), lit. a)	casnic	0.0	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.0	0.00	0.01
		noncasnic mare	0.0	0.00	0.00
		total	0.0	0.00	0.01
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. b)	casnic	0.0	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.3	0.17	0.23
		noncasnic mare	0.0	0.50	0.25
		total	0.3	0.22	0.16
6	Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9, alin. (3), lit. a)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	0.0	0.0	0.00
7	Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9, alin. (3), lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	0.0	0.0	0.00
8	Număr de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3)	casnic	-	-	-
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art. 11 alin. (3), lit. a)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	8.0	3.0	11.00
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	8.0	3.0	11.00
10	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3), lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	2.2	0.0	1.10
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	2.2	0.0	0.37
11	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13, alin. (1), lit. a)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	0.0	0.0	0.00
12	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13, alin. (1), lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	0.0	0.0	0.00
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14, alin. (2), lit. a)	total	1.0	1.0	1.0
14	Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art. 14, alin. (2), lit. b)	total	1.0	1.0	1.0
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14, alin. (2), lit. c)	total	1.0	1.0	1.0
16	Număr de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14, alin. (2), lit. d)	total	1.0	1.0	1.0
17	Număr de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14, alin. (2), lit. e)	total	1.0	1.0	1.0
18	Număr reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15, alin. (2), lit. a)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	0.0	0.0	0.00
19	Număr reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art. 15, alin. (2), lit. b)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	0.0	0.0	0.00
20	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15, alin. (2), lit. c)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	0.0	0.0	0.00
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15, alin. (2), lit. d)	casnic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.00
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.00
		total	0.0	0.0	0.00

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor: THREE WINGS S.R.L.

Anul 2015

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	Sem. I	Sem. II	Anul
0	1	2	15	16	17
1	Numărul de încălziri ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (4), lit. a)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
2	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5, alin. (4), lit. b)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	7,0	3,0	10,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	7,0	3,0	10,00
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,01
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,01
5	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8, alin. (3), lit. b)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
6	Numărul de încălziri ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8, alin. (3), lit. c)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
7	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9, alin. (6), lit. a)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
8	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 9, alin. (6), lit. b)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
9	Numărul de încălziri ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9, alin. (6), lit. c)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10, alin. (5), lit. a)	casnic	-	-	-
11	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10, alin. (5), lit. b)	casnic	-	-	-
12	Numărul de încălziri ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10, alin. (5), lit. c)	casnic	-	-	-
13	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11, alin. (5), lit. a)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	8,0	1,0	9,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	8,0	1,0	9,00
14	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin. (5), lit. b)	casnic	0,0	2,0	2,00
		noncasnic mic	0,0	1,0	1,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	3,0	3,00
15	Numărul de petiții cu subiecți nerelevanți: reclamații nejustificate, destinatar greșit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare - art. 11, alin. (5), lit. c)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	1,0	1,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	1,0	1,00
16	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11, alin. (5), lit. d)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
17	Numărul de încălziri ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1) - art. 11, alin. (5), lit. e)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
18	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12, alin (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea rețelei CF - art. 13, alin. (3), lit. a)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	7,0	6,0	13,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	7,0	6,0	13,00
19	Numărul de încălziri ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12, alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite - art. 13, alin. (3), lit. b)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
20	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13, alin. (3), lit. c)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art 15, alin. (3), lit. a)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	12,0	12,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	12,0	12,00
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art. 15, alin. (3), lit. b)	casnic	11	9	20
		noncasnic mic	544	172	716
		noncasnic mare	44	2	46
		total	599	183	782
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16, lit. c)	noncasnic mare	0	0	0
24	Numărul de compensații plătite - art. 16, lit. b)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16, lit. c)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		total	0,0	0,0	0,00
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17, lit. a)	casnic	3	14	3
		noncasnic mic	39	608	39
		noncasnic mare	5	49	5
		total	47	671	47
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art 17, lit. b)	casnic	12	10	22
		noncasnic mic	572	197	769
		noncasnic mare	45	4	49
		total	629	211	840
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17, lit. c)	casnic	1	0	1
		noncasnic mic	3	403	406
		noncasnic mare	1	13	14
		total	5	416	421
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17, lit. d)	casnic	14	24	24
		noncasnic mic	610	664	664
		noncasnic mare	50	40	40
		total	674	728	728
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17, lit. e)	casnic	14	24	24
		noncasnic mic	610	664	664
		noncasnic mare	50	40	40
		total	674	728	728
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17, lit. f)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	4	20	24
		noncasnic mare	1	4	5
		total	5	24	29
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17, lit. g)	casnic	29.902	49.358	79.260
		noncasnic mic	4901.105	6394.269	11295.374
		noncasnic mare	15971.815	17317.816	33289.631
		total	20902,82	23761,44	44664,27

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la referința menționată în prezenta anexă.