

Furnizor: THREE WINGS S.R.L.

Anul 2016

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	8,4	0,97	4,67
		noncasnic mic	2,7	1,07	1,89
		noncasnic mare	4,3	2,00	3,13
		total	<b>5,1</b>	<b>1,3</b>	<b>3,2</b>
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art. 5, alin. (1), lit. b)	casnic	0,5	3,40	1,93
		noncasnic mic	2,3	6,10	4,20
		noncasnic mare	0,0	3,00	1,50
		total	<b>0,9</b>	<b>4,2</b>	<b>2,5</b>
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. a)	casnic	0,0	0,00	0,00
		noncasnic mic	2,0	1,00	3,00
		noncasnic mare	3,0	0,00	3,00
		total	<b>5,0</b>	<b>1,0</b>	<b>6,0</b>
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	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,00	0,04
		total	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. b)	casnic	0,0	0,00	0,00
		noncasnic mic	12,0	18,00	15,00
		noncasnic mare	10,3	0,00	5,17
		total	<b>7,4</b>	<b>6,0</b>	<b>6,72</b>
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	0,00	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,00	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,00	0,00
		total	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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	0,00	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,00	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,00	0,00
		total	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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	1,00	1,00
		noncasnic mic	0,0	0,00	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,00	0,00
		total	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,00</b>
10	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3), lit. b)	casnic	0,0	4,00	2,00
		noncasnic mic	0,0	0,00	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,00	0,00
		total	<b>0,0</b>	<b>4,0</b>	<b>0,67</b>
11	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13, alin. (1), lit. a)	casnic	0,0	0,00	0,00
		noncasnic mic	4,0	0,00	2,00
		noncasnic mare	0,3	0,00	0,13
		total	<b>1,4</b>	<b>0,0</b>	<b>0,71</b>
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	0,00	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,00	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,00	0,00
		total	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14, alin. (2), lit. a)	total	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>	<b>2,0</b>
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	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14, alin. (2), lit. c)	total	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>
16	Număr de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14, alin. (2), lit. d)	total	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>
17	Număr de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14, alin. (2), lit. e)	total	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>
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	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>

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

## Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor: THREE WINGS S.R.L.

Anul 2016

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	Sem. I	Sem. II	Anul
0	1	2	15	16	17
1	Numărul de încălziri ale duratei de emisie 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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mic	3,0	1,0	4,00
		noncasnic mare	3,0	0,0	3,00
		<b>total</b>	<b>6,0</b>	<b>1,0</b>	<b>7,00</b>
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	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,04
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,05</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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	1,0	1,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,00</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	1,0	0,0	1,00
		<b>total</b>	<b>1,0</b>	<b>0,0</b>	<b>1,00</b>
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	0,0	0,00
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat 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	0,0	0,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
18	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12, alin (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea relației CF - art. 13, alin. (3), lit. a)	casnic	0,0	1,0	1,00
		noncasnic mic	4,0	2,0	6,00
		noncasnic mare	1,0	1,0	2,00
		<b>total</b>	<b>5,0</b>	<b>4,0</b>	<b>9,00</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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	79,0	85,0	164,00
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,00
		<b>total</b>	<b>79,0</b>	<b>85,0</b>	<b>164,00</b>
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	26,0	20,0	46
		noncasnic mic	1297,0	103,0	1400
		noncasnic mare	254,0	4,0	258
		<b>total</b>	<b>1577,0</b>	<b>127,0</b>	<b>1704</b>
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16, lit. c)	noncasnic mare	0,0	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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
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
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,00</b>
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17, lit. a)	casnic	26,0	52,0	26
		noncasnic mic	403,0	1757,0	403
		noncasnic mare	40,0	67,0	40
		<b>total</b>	<b>469,0</b>	<b>1876,0</b>	<b>469</b>
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17, lit. b)	casnic	26,0	20,0	46
		noncasnic mic	1522,0	163,0	1685
		noncasnic mare	38,0	7,0	45
		<b>total</b>	<b>1586,0</b>	<b>190,0</b>	<b>1776</b>
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17, lit. c)	casnic	0,0	0,0	0
		noncasnic mic	168,0	218,0	386
		noncasnic mare	11,0	0,0	11
		<b>total</b>	<b>179,0</b>	<b>218,0</b>	<b>397</b>
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17, lit. d)	casnic	52,0	72,0	72,0
		noncasnic mic	1818,0	1847,0	1847,0
		noncasnic mare	68,0	57,0	57,0
		<b>total</b>	<b>1938,0</b>	<b>1976,0</b>	<b>1976,0</b>
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17, lit. e)	casnic	52,0	72,0	72,0
		noncasnic mic	1818,0	1847,0	1847,0
		noncasnic mare	68,0	57,0	57,0
		<b>total</b>	<b>1938,0</b>	<b>1976,0</b>	<b>1976,0</b>
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17, lit. f)	casnic	1,0	1,0	2
		noncasnic mic	13,0	20,0	33
		noncasnic mare	10,0	18,0	28
		<b>total</b>	<b>24,0</b>	<b>39,0</b>	<b>63</b>
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17, lit. g)	casnic	105,1	164,1	269,194
		noncasnic mic	8520,7	16945,1	25465,828
		noncasnic mare	5905,6	8181,2	14086,853
		<b>total</b>	<b>14531,4</b>	<b>25290,5</b>	<b>39821,87</b>

\* 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.