

Furnizor: **NEXT ENERGY PARTNERS S.R.L.**

Telefon: 021 316 44 00

Fax: 021 316 44 96

E-mail: office@nextenergy.ro

Pagină web: www.nextenergy.ro

Perioada de raportare: **01.01.2017-31.12.2017**

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali*   | Tip CF         | Trim. I       | Trim. II      | Trim. III     | Trim. IV      | An            |
|----------|---|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 0        | 1   | 2              | 3             | 4             | 5             | 6             | 7             |
| 1.       | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare   | casnic         | 71            | 79            | 70            | 71            |               |
|          |   | noncasnic mic  | 1.712         | 1.815         | 1.410         | 1.593         |               |
|          |   | noncasnic mare | 57            | 98            | 87            | 99            |               |
|          |   | <b>total</b>   | <b>1.840</b>  | <b>1.992</b>  | <b>1.567</b>  | <b>1.763</b>  |               |
| 2.       | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 8             | 1             | 2             | 3             | 14            |
|          |   | noncasnic mic  | 976           | 125           | 465           | 924           | 2.490         |
|          |   | noncasnic mare | 63            | 14            | 14            | 18            | 109           |
|          |   | <b>total</b>   | <b>1.047</b>  | <b>140</b>    | <b>481</b>    | <b>945</b>    | <b>2.613</b>  |
| 3.       | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 0             | 10            | 1             | 0             | 11            |
|          |   | noncasnic mic  | 873           | 530           | 282           | 463           | 2148          |
|          |   | noncasnic mare | 22            | 25            | 2             | 32            | 81            |
|          |   | <b>total</b>   | <b>895</b>    | <b>565</b>    | <b>285</b>    | <b>495</b>    | <b>2240</b>   |
| 4.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 79            | 70            | 71            | 74            |               |
|          |   | noncasnic mic  | 1.815         | 1.410         | 1.593         | 2.054         |               |
|          |   | noncasnic mare | 98            | 87            | 99            | 85            |               |
|          |   | <b>total</b>   | <b>1.992</b>  | <b>1.567</b>  | <b>1.763</b>  | <b>2.213</b>  |               |
| 5.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea   | casnic         | 79            | 70            | 71            | 74            |               |
|          |   | noncasnic mic  | 1.815         | 1.410         | 1.593         | 2.054         |               |
|          |   | noncasnic mare | 98            | 87            | 99            | 85            |               |
|          |   | <b>total</b>   | <b>1.992</b>  | <b>1.567</b>  | <b>1.763</b>  | <b>2.213</b>  |               |
| 6.       | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 115           | 108           | 98            | 111           | 431           |
|          |   | noncasnic mic  | 10.979        | 7.414         | 7.137         | 10.959        | 36.489        |
|          |   | noncasnic mare | 10.082        | 14.120        | 11.172        | 14.326        | 49.700        |
|          |   | <b>total</b>   | <b>21.176</b> | <b>21.641</b> | <b>18.407</b> | <b>25.395</b> | <b>86.620</b> |
| 7.       | Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate            | casnic         | 9             | 1             | 2             | 2             | 14            |
|          |   | noncasnic mic  | 28            | 3             | 24            | 38            | 93            |
|          |   | noncasnic mare | 8             | 3             | 3             | 4             | 18            |
|          |   | <b>total</b>   | <b>45</b>     | <b>7</b>      | <b>29</b>     | <b>44</b>     | <b>125</b>    |
| 8.       | Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare   | casnic         | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|          |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|          |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| 9.       | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare   | casnic         | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|          |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|          |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| 10.      | Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM | casnic         | 0             | 1             | 0             | 0             | 1             |
|          |   | noncasnic mic  | 0             | 1             | 1             | 1             | 3             |
|          |   | noncasnic mare | 0             | 1             | 1             | 0             | 2             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>3</b>      | <b>2</b>      | <b>1</b>      | <b>6</b>      |
| 11.      | Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM                        | casnic         | 0             | 1             | 0             | 0             | 1             |
|          |   | noncasnic mic  | 0             | 1             | 1             | 1             | 3             |
|          |   | noncasnic mare | 0             | 1             | 1             | 0             | 2             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>3</b>      | <b>2</b>      | <b>1</b>      | <b>6</b>      |
| 12.      | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate  | casnic         | 0             | 1             | 0             | 0             | 1             |
|          |   | noncasnic mic  | 0             | 1             | 1             | 1             | 3             |
|          |   | noncasnic mare | 0             | 1             | 1             | 0             | 2             |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>3</b>      | <b>2</b>      | <b>1</b>      | <b>6</b>      |

|     |   |                |               |               |               |               |               |
|-----|---|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 13. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| 14. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| 15. | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică  | casnic         | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 1             | 0             | 0             | 1             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>1</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>1</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         | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</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             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</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             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</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             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</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             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</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             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</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             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             | 0             | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| 23. | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat  | <b>casnic</b>  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 24. | Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare  | <b>casnic</b>  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 25. | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică  | <b>casnic</b>  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 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>  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |
| 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>  | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul | Nu este cazul |

|     |   |                |          |          |          |          |          |
|-----|---|----------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 28. | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>   | casnic         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mic  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mare | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mic  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mare | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mic  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mare | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</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        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mic  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mare | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</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        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mic  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mare | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</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         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mic  | 1        | 0        | 1        | 0        | 2        |
|     |   | noncasnic mare | 2        | 3        | 1        | 1        | 7        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>3</b> | <b>3</b> | <b>2</b> | <b>1</b> | <b>9</b> |
| 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                                  | casnic         | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mic  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mare | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</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        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mic  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | noncasnic mare | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</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>  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| 37. | Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>   | <b>casnic</b>  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| 38. | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>  | <b>casnic</b>  | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |
| 39. | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului  | <b>toți</b>    | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit  | <b>toți</b>    | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal  | <b>toți</b>    | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare   | <b>toți</b>    | 1        | 1        | 1        | 1        | 1        |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)  | <b>toți</b>    | 53       | 49       | 34       | 54       | 190      |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)  | <b>toți</b>    | 53       | 49       | 34       | 54       | 190      |
| 45. | Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)  | <b>toți</b>    | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        |

|     |  |                       |              |            |            |            |              |
|-----|--|-----------------------|--------------|------------|------------|------------|--------------|
| 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          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | noncasnic mic         | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | noncasnic mare        | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | <b>total</b>          | <b>0</b>     | <b>0</b>   | <b>0</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          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | noncasnic mic         | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | noncasnic mare        | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | <b>total</b>          | <b>0</b>     | <b>0</b>   | <b>0</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                | 0            | 10         | 1          | 0          | 11           |
|     |  | noncasnic mic         | 871          | 522        | 281        | 462        | 2136         |
|     |  | noncasnic mare        | 20           | 25         | 2          | 32         | 79           |
|     |  | <b>total</b>          | <b>891</b>   | <b>557</b> | <b>284</b> | <b>494</b> | <b>2226</b>  |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF  | casnic                | 7            | 1          | 2          | 3          | 13           |
|     |  | noncasnic mic         | 965          | 118        | 461        | 916        | 2.460        |
|     |  | noncasnic mare        | 63           | 14         | 14         | 18         | 109          |
|     |  | <b>total</b>          | <b>1.035</b> | <b>133</b> | <b>477</b> | <b>937</b> | <b>2.582</b> |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți  | casnic                | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | noncasnic mic         | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | noncasnic mare        | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | <b>total</b>          | <b>0</b>     | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>     |
| 51. | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard   | casnic                | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | noncasnic mic         | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | noncasnic mare        | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
|     |  | <b>total</b>          | <b>0</b>     | <b>0</b>   | <b>0</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 garanți  | <b>noncasnic mare</b> | 0            | 0          | 0          | 0          | 0            |
| 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                | 0            | 1          | 1          | 0          | 2            |
|     |  | noncasnic mic         | 0            | 0          | 15         | 0          | 15           |
|     |  | noncasnic mare        | 1            | 2          | 3          | 1          | 7            |
|     |  | <b>total</b>          | <b>1</b>     | <b>3</b>   | <b>19</b>  | <b>1</b>   | <b>24</b>    |

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