

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: **01.07.2020-30.09.2020**

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III
0	1	2	3	4	5
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	97	98	111
		noncasnic mic	1 724	1 992	3 046
		noncasnic mare	91	108	145
		<b>total</b>	<b>1 912</b>	<b>2 198</b>	<b>3 302</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	2	13	8
		noncasnic mic	429	1555	307
		noncasnic mare	17	48	27
		<b>total</b>	<b>448</b>	<b>1 616</b>	<b>342</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	1	0	0
		noncasnic mic	161	501	146
		noncasnic mare	0	11	6
		<b>total</b>	<b>162</b>	<b>512</b>	<b>152</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	98	111	119
		noncasnic mic	1 992	3 046	3 207
		noncasnic mare	108	145	166
		<b>total</b>	<b>2 198</b>	<b>3 302</b>	<b>3 492</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	98	111	119
		noncasnic mic	1 992	3 046	3 207
		noncasnic mare	108	145	166
		<b>total</b>	<b>2 198</b>	<b>3 302</b>	<b>3 492</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	126	127	142
		noncasnic mic	10 909	12 140	16 440
		noncasnic mare	126 718	127 916	260 711
		<b>total</b>	<b>137 753</b>	<b>140 182</b>	<b>277 293</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	0	7	6
		noncasnic mic	18	8	12
		noncasnic mare	6	8	3
		<b>total</b>	<b>24</b>	<b>23</b>	<b>21</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
		casnic	0	0	0

11.	Numarul de plangeri intemeiate privind racturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
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
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

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
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

28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	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
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	<b>toți</b>	1	1	1
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	<b>toți</b>	1	1	1
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	<b>toți</b>	1	1	1
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	<b>toți</b>	1	1	1
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	29	31	20
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	29	31	20

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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	1	0	8
		noncasnic mic	161	501	306
		noncasnic mare	0	11	27
		<b>total</b>	<b>162</b>	<b>512</b>	<b>341</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	2	13	0
		noncasnic mic	424	1532	146
		noncasnic mare	17	48	6
		<b>total</b>	<b>443</b>	<b>1 593</b>	<b>152</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</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
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	0	6
		noncasnic mic	0	0	110
		noncasnic mare	0	0	17
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>133</b>

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