

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor: S.C. LUXTEN LIGHTING COMPANY S.A.

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF <sup>2</sup>	Semestrul I 2016	Semestrul II 2016	Anul 2016
0	1	2	15	16	17
1	Durata medie de emisie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit. a)	casnic	2	2	2
		noncasnic mic	2	2	2
		noncasnic mare	2	2	2
		total	2	2	2
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art.5, alin. (1), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deservici - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în 4 ore - art. 9, alin. (3), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	Numărul 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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3)	casnic	0	0	0
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art.11, alin. 3, lit. a),	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10	Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11, alin. (1) - art. 11, alin. (3), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
11	Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13, alin. (1), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
12	Durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin posta, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13, alin. (1), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14, alin (2), lit. a)	total	2	2	2
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 - minim 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	1	1
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14, alin (2), lit. c)	total	1	1	1
16	Numărul de linii telefonice cu apel gratuit - art. 14, alin (3), d).	total	0	0	0
17	Numărul de linii telefonice cu apel cu tarif normal - art. 14, alin (3), e).	total	2	2	2
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15, alin (2), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alți furnizori - art. 15, alin (2), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15 alin (2), lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0

\* 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.



*[Handwritten signature]*

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor: S.C. LUXTEN LIGHTING COMPANY S.A.

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tipul CF	Semestrul I 2016	Semestrul II 2016	Anul 2016
0	1	2	15	16	17
1	Numărul de încălcări ale duratei de emisie a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (4), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
2	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5, alin. (4), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF de servicii - art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8, alin. (3), lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9, alin. (6), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF - art. 9, alin. (6), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10	Numărul de solicitări ale clienților (anexa) privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10, alin. (5), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
11	Numărul de compensații plătite clienților cauzate în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10, alin. (5), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
12	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10, alin. (5), lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
13	Numărul total de penzi primite, altele decât cele prevăzute în alte articole - art. 11, alin. (5), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
14	Numărul de penzi 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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
15	Numărul de penzi cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinate greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin. (5), lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
16	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11, alin. (5), lit. d)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
17	Numărul de încălcări 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
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
18	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 1, alin. (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea relației CF-OR - art. 13, alin. (1), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
19	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 1, alin. (3), (4) și (5), referitoare către CF a răspunsurilor primite de la	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
20	Numărul de compensații plătite CF în cazul realizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13, alin. (3), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15, alin. (1), lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor cu urmărirea schimbării furnizorului de către CF - art. 15, alin. (1), lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16, lit. a)	noncasnic mare	0	0	0
		casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
24	Numărul de compensații plătite - art. 16, lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
25	Numărul de rețelegeri privind dreptul la compensații aferente în litigii - art. 16, lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17, lit. a)	casnic	1	1	1
		noncasnic mic	4	4	4
		noncasnic mare	4	4	4
		total	9	9	9
27	Numărul locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
28	Numărul locuri de consum noi pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17, lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17, lit. d)	casnic	1	1	1
		noncasnic mic	4	4	4
		noncasnic mare	4	4	4
		total	9	9	9
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17, lit. e)	casnic	1	1	1
		noncasnic mic	4	4	4
		noncasnic mare	4	4	4
		total	9	9	9
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17, lit. f)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	1	1	1
		total	1	1	1
32	Energie furnizată în MWh, pe categorii de CF - art. 17, lit. g)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	124,899	62,889	187,788
		noncasnic mare	1.005,339	983,529	1.988,868
		total	1.129,938	1.045,418	2.175,356

\* 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 prezența anexă.

