

**ANEXA 1 - Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare**  
Furnizor S.C. CREST ENERGY S.R.L.

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Ian.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.I	Sem.II	An	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	
1.	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare- art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													1	1	1	1
		noncasnic mare													1	0	1	1
		<b>total</b>													1	1	1	1
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	7	7	7
		noncasnic mare													5	0	5	5
		<b>total</b>													5	7	6	6
3.	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0
4.	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0
5.	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0
6.	Numărul 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	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	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	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	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	0	
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	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0
10.	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0
11.	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0
12.	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0
13.	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	<b>total</b>												5	5	5	5	
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)	<b>total</b>												1	1	1	1	
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	<b>total</b>												1	1	1	1	
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	<b>total</b>												1	1	1	1	
17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal -art. 14 alin. (2) lit. e)	<b>total</b>												5	5	5	5	
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art.15 alin. (2) lit. a)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată -art. 15 alin (2) lit. c)	casnic												0	0	0	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	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	0	
		noncasnic mic													0	0	0	0
		noncasnic mare													0	0	0	0
		<b>total</b>													0	0	0	0

**ANEXA 2 - Indicatori statistici privind activitatea de furnizare**  
Furnizor S.C. CREST ENERGY S.R.L.

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Ian.	Feb.	Martie	Apr.	Mai	Iunie	Iulie	August	Sept.	Oct.	Noiemb.	Dec.	Sem.I	Sem.II	An
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1.	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	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	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
4.	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	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	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	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	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	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	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	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	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
9.	Numărul de încălcări 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
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
10.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)	<b>casnic</b>											0	0		0	0
11.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)	<b>casnic</b>											0	0		0	0
12.	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	<b>casnic</b>											0	0		0	0
13.	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
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
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
15.	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat greșit, solicitări informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	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	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	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	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
18.	Numărul de sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12, alin. (3) și (4) primite de la CF privind intermedierea relației CF - OR - art. 13, alin. (3), lit. a)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
19.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR - art. 13 alin. 3 lit. b)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
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
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	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. (3) lit. a)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
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											0	0		0	0
noncasnic mic													0	66		66	66
noncasnic mare													4	0		4	4
<b>total</b>													4	66		70	70
23.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	<b>noncasnic mare</b>											0	0		0	0
24.	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
25.	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
26.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	4		4	4
<b>total</b>													0	4		4	4
27.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	66		66	66
noncasnic mare													4	0		4	4
<b>total</b>													4	66		70	70
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
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>													0	0		0	0
29.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	66		66	66
noncasnic mare													4	0		4	4
<b>total</b>													4	66		70	70
30.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	66		66	66
noncasnic mare													4	0		4	4
<b>total</b>													4	66		70	70
31.	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic											0	0		0	0
noncasnic mic													0	0		0	0
noncasnic mare													0	0		0	0
<b>total</b>						</											