

Furnizor: Aqua Energia SA
 Telefon: 0740981819
 Fax: 0366710202
 E-mail: office@aquenergia.ro
 Pagină web: www.aquenergia.ro
 Perioada de raportare: 2018

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali* | Tip CF | Trim. I | Trim. II | Trim. III | Trim. IV | An2018 |
|----------|---|----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1. | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare | casnic | 213 | 236 | 229 | 236 | 213 |
| | | noncasnic mic | 459 | 474 | 480 | 528 | 459 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 672 | 710 | 709 | 764 | 672 |
| 2. | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | casnic | 23 | 0 | 10 | 4 | 37 |
| | | noncasnic mic | 15 | 6 | 49 | 0 | 70 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 38 | 6 | 59 | 4 | 107 |
| 3. | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic | 0 | 7 | 3 | 1 | 11 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 7 | 4 | 1 | 12 |
| 4. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | casnic | 236 | 229 | 236 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 474 | 480 | 528 | 528 | 528 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 710 | 709 | 764 | 528 | 528 |
| 5. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | casnic | 236 | 229 | 236 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 474 | 480 | 528 | 528 | 528 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 710 | 709 | 764 | 528 | 528 |
| 6. | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh) | casnic | 183 | 156 | 157 | 205 | 701 |
| | | noncasnic mic | 4960 | 4154 | 4206 | 4327 | 17647 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 5143 | 4310 | 4363 | 4532 | 18348 |
| 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 | 23 | 0 | 10 | 4 | 37 |
| | | noncasnic mic | 15 | 6 | 49 | 0 | 70 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 38 | 6 | 59 | 4 | 107 |
| 8. | Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9. | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 12. | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|-----|---|----------------|---|---|---|---|---|
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 15. | Numărul de locuri de consum deconectate 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23. | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 24. | Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25. | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|-----|--|----------------|---|---|---|---|---|
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 37. | Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i> | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 38. | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i> | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 39. | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului | toți | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit | toți | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal | toți | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare | toți | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 1 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde) | toți | 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului | casnic | 0 | 7 | 3 | 1 | 11 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 7 | 4 | 1 | 12 |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF | casnic | 23 | 0 | 10 | 4 | 37 |
| | | noncasnic mic | 13 | 6 | 49 | 0 | 68 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 36 | 6 | 59 | 4 | 105 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 52. | Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți | noncasnic mare | 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 | 4 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| | | noncasnic mic | 8 | 0 | 0 | 1 | 9 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 12 | 0 | 0 | 2 | 14 |

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