

Furnizor: MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL

Telefon: +40 371 151 172

Fax: + 40 372 891 488

E-mail: energy.ro@mazarine-energy.com

Pagină web: www.mazarine-energy.com

Perioada de raportare: AN 2020

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	0	0	329	329	0
		noncasnic mic	0	0	45	45	0
		noncasnic mare	0	0	4	4	0
		total	0	0	378	378	0
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	2	2
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	0	0	0	4	4
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic			0		0
		noncasnic mic			0		0
		noncasnic mare			0		0
		total	0	0	0	0	0
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic			329	331	331
		noncasnic mic			45	47	47
		noncasnic mare			4	4	4
		total	0	0	378	382	382
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic			0		0
		noncasnic mic			0		0
		noncasnic mare			0		0
		total	0	0	0	0	0
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic			41	134	175
		noncasnic mic			99	265	364
		noncasnic mare			99	479	578

		total	0	0	240	878	1,117	
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	
		noncasnic mic					0	
		noncasnic mare						0
		total	0	0	0	0	0	0
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic					0	
		noncasnic mic					0	
		noncasnic mare						0
		total	0	0	0	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic					0	
		noncasnic mic					0	
		noncasnic mare						0
		total	0	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	
		noncasnic mic					0	
		noncasnic mare						0
		total	0	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	
		noncasnic mic					0	
		noncasnic mare						0
		total	0	0	0	0	0	0
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic					0	
		noncasnic mic					0	
		noncasnic mare						0
		total	0	0	0	0	0	0
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic					0	
		noncasnic mic					0	
		noncasnic mare						0
		total	0	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	
		noncasnic mic					0	
		noncasnic mare						0
		total	0	0	0	0	0	0

15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic						0
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						0
		total	0	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
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						0
		total	0	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
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						0
		total	0	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
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						0
		total	0	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
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						0
		total	0	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
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						0
		total	0	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
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						0
		total	0	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
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						0
		total	0	0	0	0	0	0

23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic						0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic						0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic						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
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
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic						0
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						0
		total	0	0	0	0	0	
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic						0
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						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
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						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
		noncasnic mic						0
		noncasnic mare						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
		noncasnic mic					0
		noncasnic mare					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
		noncasnic mic					0
		noncasnic mare					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
		noncasnic mic					0
		noncasnic mare					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
		noncasnic mic					0
		noncasnic mare					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
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic					0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic					0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți			2	2	2
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți			1	1	1
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți			3	3	3
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți			1	1	1
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți				20	20
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți				20	20

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