

Furnizor: MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL

Telefon: +40 371 151 172

Fax: + 40 372 891 488

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

Pagină web: mazarine-energy.com

Perioada de raportare: Trimestrul III 2021

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II
0	1	2	3	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
		casnic		

9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		

20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic		
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic		
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic		
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		
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		
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în	casnic		
		noncasnic mic		

31.	solicitanțe/plângeri CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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	casnic		
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic		
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic		
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți		
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți		
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți		
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți		
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți		
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți		
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți		
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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate	casnic		

47.	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	noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</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>		
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		
		noncasnic mic		
		noncasnic mare		
		<b>total</b>		

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









0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
2		0
1		0
3		0
1		0
21		21
21		21
15		15
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0
0		0



