

Furnizor: ICCO ENERG SRL  
 Telefon: 0268-401253  
 Fax: 0268-401287  
 E-mail: [anca.iazu@icco.ro](mailto:anca.iazu@icco.ro)  
 Pagină web: [www.icco/energ.ro](http://www.icco/energ.ro)  
 Perioada de raportare: Trim. I 2017

| 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              | 18           |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 282            | 307          |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 220            | 299          |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>502</b>     | <b>624</b>   |           |          |    |
| 2.       | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 18             | 22           |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 36             | 369          |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 146            | 66           |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>200</b>     | <b>457</b>   |           |          |    |
| 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  | 11             | 4            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 67             | 62           |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>78</b>      | <b>66</b>    |           |          |    |
| 4.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 18             | 40           |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 307            | 672          |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 299            | 303          |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>624</b>     | <b>1015</b>  |           |          |    |
| 5.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea   | casnic         | 18             | 40           |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 307            | 672          |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 299            | 303          |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>624</b>     | <b>1015</b>  |           |          |    |
| 6.       | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 6.624          | 23.484       |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 7133.36        | 9536.87      |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 56970.5        | 63366.7      |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>64110.4</b> | <b>72927</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         | 18             | 22           |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 36             | 7            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 146            | 65           |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>200</b>     | <b>94</b>    |           |          |    |
| 8.       | Numărul de încălcări ale termenului de emiter a ofertelor de furnizare  | casnic         | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>0</b>     |           |          |    |
| 9.       | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiter a ofertelor de furnizare  | casnic         | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>0</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         | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 2              | 1            |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>2</b>       | <b>1</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         | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 2              | 1            |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>2</b>       | <b>1</b>     |           |          |    |
| 12.      | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate  | casnic         | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 1            |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>1</b>     |           |          |    |
| 13.      | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>0</b>     |           |          |    |
| 14.      | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>0</b>     |           |          |    |
| 15.      | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică  | casnic         | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | noncasnic mare | 0              | 0            |           |          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>       | <b>0</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         | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 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 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 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 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 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 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 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 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 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 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 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 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 |  |  |  |
| 23. | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat  | casnic         | 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 |  |  |  |
| 25. | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică  | casnic         | 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 |  |  |  |
| 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 |  |  |  |
| 28. | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>   | casnic         | 2 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 2 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 2 |  |  |  |
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 2 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 2 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 2 |  |  |  |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 2 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 2 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 2 |  |  |  |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>   | casnic         | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 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 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 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 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 2 | 1 |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 2 | 1 |  |  |  |

|     |  |                |            |            |  |  |  |
|-----|--|----------------|------------|------------|--|--|--|
| 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          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</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         | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</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         | 0          | 0          |  |  |  |
| 37. | Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>  | casnic         | 0          | 0          |  |  |  |
| 38. | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>   | casnic         | 0          | 0          |  |  |  |
| 39. | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului   | toți           | 1          | 1          |  |  |  |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit   | toți           | 0          | 0          |  |  |  |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal   | toți           | 5          | 5          |  |  |  |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare  | toți           | 1          | 1          |  |  |  |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)   | toți           | 0          | 0          |  |  |  |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)   | toți           | 0          | 0          |  |  |  |
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)  | toți           | 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          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |
| 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          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului   | casnic         | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 2          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | <b>2</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF  | casnic         | 18         | 94         |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 10         | 369        |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 77         | 4          |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | <b>105</b> | <b>467</b> |  |  |  |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți  | casnic         | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |
| 51. | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard   | casnic         | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 0          | 0          |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |
| 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          |  |  |  |
| 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         | 2          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic  | 1          | 0          |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare | 2          | 0          |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>   | <b>5</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |

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