

Furnizor CINTA ENERGY SA
 Telefon 755135233
 Fax 314181417
 Email office@cinta.ro
 Pagina web www.cinta.ro
 Perioada de raportare TRIMESTRUL I 2022

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali*) | Tip CF | Trim. I | Trim. II | Trim. III | Trim. IV | An 2021 |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|----------|-----------|----------|---------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 1 | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare | 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 |
| 2 | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | 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 |
| 3 | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | 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 |
| 4 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | 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 |
| 5 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | 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 |
| 6 | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh) | 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 |
| 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 preturi negociate | 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 |
| 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 |

| | | | | | | | |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|---|---|
| | | 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 | 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 | 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 |

| | | | | | | | |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|---|---|
| | electrică | 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 prevăzute în 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 |
| 29 | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în 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 |
| 30 | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în 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 |
| 31 | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în 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 |

| | | | | | | | |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|---|---|
| 32 | Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în 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 |
| 33 | Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din 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 |
| 34 | Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, 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) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite | 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 Procedură | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 38 | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 41 | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal | toți | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 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 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 44 | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 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 | 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 |
| | Numărul de plângeri ale CF deservite de alt furnizor, adresate | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|---|---|
| 47 | deserviri de către furnizor, dar este furnizorul, 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 | 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 propii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea 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 |
| 49 | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF | 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 |
| 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 | 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 |