

Anexa 2

la standard

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor : SC ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL

Telefon: 021.210.33.76

Fax: 021.210.33.76

E-mail: office@energydistribution.ro

Pagina Web: www.energydistribution.ro

Perioada de raportare: 01.07.2018 - 30.09.2018

Nr. crt	Indicatori de performanta generali *)	Tip CF	Trim. III	Trim. IV	AN
0	1	2	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	185		
		noncasnic mic	1431		
		noncasnic mare	251		
		total	1867		
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	22		
		noncasnic mic	243		
		noncasnic mare	13		
		total	278		
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	6		
		noncasnic mic	71		
		noncasnic mare	2		
		total	79		
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	201		
		noncasnic mic	1603		
		noncasnic mare	262		
		total	2066		
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	201		
		noncasnic mic	1603		
		noncasnic mare	262		
		total	2066		
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	210.932		
		noncasnic mic	32675.449		
		noncasnic mare	103115.823		
		total	136002.204		
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	22		
		noncasnic mic	243		
		noncasnic mare	13		
		total	278		
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	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		

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	5		
		noncasnic mare	2		
		total	7		
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		
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1		
		noncasnic mic	2		
		noncasnic mare	1		
		total	4		
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		
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		
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0		
		noncasnic mic	6		
		noncasnic mare	0		
		total	6		
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		
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	2		
		noncasnic mare	0		
		total	2		
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		
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		
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		
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		

22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea ocurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	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 prevăzute în standard	casnic	1		
		noncasnic mic	6		
		noncasnic mare	2		
		total	9		
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	1		
		noncasnic mic	6		
		noncasnic mare	2		
		total	9		
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	0		
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	0		
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	0		
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	1		
		noncasnic mic	10		
		noncasnic mare	11		
		total	22		

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		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	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 de la OR	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	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 Procedură	casnic	0		
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0		
39	Numărul punctelor de informare regională/ locală ale furnizorului	toti	5		
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toti	1		
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toti	10		
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toti	2		
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	30		
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	casnic	2		
		noncasnic mic	12		
		noncasnic mare	3		
		total	17		
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	60		

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	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	0		
47	Numărul de plângeri ale CF de servicii 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	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	0		
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	6		
		noncasnic mic	71		
		noncasnic mare	2		
		total	79		
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	22		
		noncasnic mic	243		
		noncasnic mare	13		
		total	278		
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	0		
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	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		
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		
		noncasnic mic	0		
		noncasnic mare	0		
		total	0		