

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: 01.01.2018 - 31.03.2018

Nr. crt	Indicatori de performanta 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	171				
		noncasnic mic	1431				
		noncasnic mare	232				
		total	1834				
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	12				
		noncasnic mic	42				
		noncasnic mare	23				
		total	77				
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	7				
		noncasnic mic	52				
		noncasnic mare	4				
		total	63				
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	176				
		noncasnic mic	1421				
		noncasnic mare	251				
		total	1848				
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	176				
		noncasnic mic	1421				
		noncasnic mare	251				
		total	1848				
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	225,851				
		noncasnic mic	30076,031				
		noncasnic mare	86841,339				
		total	117143,221				
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	12				
		noncasnic mic	42				
		noncasnic mare	23				
		total	77				
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				

	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	total	0				
10		casnic	1				
		noncasnic mic	3				
		noncasnic mare	2				
		total	6				
11	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	0				
		noncasnic mic	1				
		noncasnic mare	0				
		total	1				
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	13				
		noncasnic mare	0				
		total	13				
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	9				
		noncasnic mare	0				
		total	9				
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	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				
		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				

	contravaloarii facturii de energie electrică	total	0				
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea ocurențelor de consum pentru neplata contravaloarii 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 încălcări ale 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 ele 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	2				
		noncasnic mic	15				
		noncasnic mare	9				

	în standard	total	26				
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 numărului de compensații plătite CF	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
35	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 numărului de compensații plătite CF	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
36	Răspunsul de primărie de către 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	5				
		noncasnic mic	12				
		noncasnic mare	7				
		total	24				
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	52				

46	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 serviciilor 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	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
47	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	7				
		noncasnic mic	52				
		noncasnic mare	4				
		total	63				
48	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	12				
		noncasnic mic	42				
		noncasnic mare	23				
		total	77				
49	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
50	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
51	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
52	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				
53		casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				