

## 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: 01.01.2019 - 31.03.2019

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	207				
		noncasnic mic	1595				
		noncasnic mare	260				
		total	2062				
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	13				
		noncasnic mic	73				
		noncasnic mare	12				
		total	98				
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	12				
		noncasnic mic	109				
		noncasnic mare	20				
		total	141				
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	208				
		noncasnic mic	1559				
		noncasnic mare	252				
		total	2019				
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	208				
		noncasnic mic	1559				
		noncasnic mare	252				
		total	2019				
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	844,980				
		noncasnic mic	29692,376				
		noncasnic mare	89089,357				
		total	119626,713				
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	13				
		noncasnic mic	73				
		noncasnic mare	12				
		total	98				
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	2				
		noncasnic mic	14				
		noncasnic mare	8				
		total	24				
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	1				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	4				
		total	5				
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
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	4				
		noncasnic mare	1				
		total	5				
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	7				
		noncasnic mare	1				
		total	8				
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	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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				
		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	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				

	electrică	total	0				
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea ocurenților 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	2				
		noncasnic mic	7				
		noncasnic mare	1				
		total	10				
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0				
		noncasnic mic	3				
		noncasnic mare	0				
		total	3				
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	0				
		noncasnic mic	4				
		noncasnic mare	7				

		total	11				
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	4				
		noncasnic mic	15				
		noncasnic mare	8				
		total	27				
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 Numărul de plângeri ale CF de servicii de alt	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 electrice	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	12				
		noncasnic mic	109				
		noncasnic mare	20				
		total	141				
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	13				
		noncasnic mic	73				
		noncasnic mare	12				
		total	98				
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	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 garanțai	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				