

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: 01.04.2018 - 30.06.2018

Nr. crt	Indicatori de performanta generali *)	Tip CF	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	AN
0	1	2	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	176			
		noncasnic mic	1421			
		noncasnic mare	251			
		total	1848			
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	12			
		noncasnic mic	35			
		noncasnic mare	8			
		total	55			
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	3			
		noncasnic mic	25			
		noncasnic mare	8			
		total	36			
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	185			
		noncasnic mic	1431			
		noncasnic mare	251			
		total	1867			
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	185			
		noncasnic mic	1431			
		noncasnic mare	251			
		total	1867			
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	166,365			
		noncasnic mic	28126,377			
		noncasnic mare	93116,348			
		total	121409,090			
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	35			
		noncasnic mare	8			
		total	55			
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	2			
		noncasnic mare	1			
		total	3			
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	0			
		noncasnic mic	1			
		noncasnic mare	1			
		total	2			
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	3			
		noncasnic mare	0			
		total	3			
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	0			
		noncasnic mic	5			
		noncasnic mare	1			
		total	6			
29	Numărul de plângeri primite, altele decât ele prevăzute în standard	casnic	0			
		noncasnic mic	5			
		noncasnic mare	1			
		total	6			
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	4			
		noncasnic mic	9			
		noncasnic mare	14			

		total	27			
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	11			
		noncasnic mare	6			
		total	21			
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	48			

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 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			
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	3			
		noncasnic mic	25			
		noncasnic mare	8			
		total	36			
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	12			
		noncasnic mic	35			
		noncasnic mare	8			
		total	55			
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			