

## 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: ANUL 2018

| Nr. cr | 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     | 176      | 185       | 201      | 201  |
|        |   | noncasnic mic  | 1431    | 1421     | 1431      | 1603     | 1603 |
|        |   | noncasnic mare | 232     | 251      | 251       | 262      | 262  |
|        |   | total          | 1834    | 1848     | 1867      | 2066     | 2073 |
| 2      | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare                                     | casnic         | 12      | 12       | 22        | 14       | 60   |
|        |   | noncasnic mic  | 42      | 35       | 243       | 49       | 369  |
|        |   | noncasnic mare | 23      | 8        | 13        | 4        | 48   |
|        |   | total          | 77      | 55       | 278       | 67       | 477  |
| 3      | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic         | 7       | 3        | 6         | 8        | 24   |
|        |   | noncasnic mic  | 52      | 25       | 71        | 57       | 205  |
|        |   | noncasnic mare | 4       | 8        | 2         | 6        | 20   |
|        |   | total          | 63      | 36       | 79        | 71       | 249  |
| 4      | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 176     | 185      | 201       | 207      | 207  |
|        |   | noncasnic mic  | 1421    | 1431     | 1603      | 1595     | 1595 |
|        |   | noncasnic mare | 251     | 251      | 262       | 260      | 260  |
|        |   | total          | 1848    | 1867     | 2066      | 2062     | 2062 |

|    |   |                |            |            |            |            |            |
|----|---|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 5  | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea   | casnic         | 176        | 185        | 201        | 207        | 207        |
|    |   | noncasnic mic  | 1421       | 1431       | 1603       | 1595       | 1595       |
|    |   | noncasnic mare | 251        | 251        | 262        | 260        | 260        |
|    |   | total          | 1848       | 1867       | 2066       | 2062       | 2062       |
| 6  | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 225,851    | 166,365    | 210,932    | 206,216    | 809,364    |
|    |   | noncasnic mic  | 30076,031  | 28126,377  | 32675,449  | 12983,72   | 103861,577 |
|    |   | noncasnic mare | 86841,339  | 93116,348  | 103115,823 | 120763,982 | 403837,492 |
|    |   | total          | 117143,221 | 121409,090 | 136002,204 | 133953,918 | 508508,433 |
| 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         | 12         | 22         | 14         | 60         |
|    |   | noncasnic mic  | 42         | 35         | 243        | 49         | 369        |
|    |   | noncasnic mare | 23         | 8          | 13         | 4          | 48         |
|    |   | total          | 77         | 55         | 278        | 67         | 477        |
| 8  | Numărul de încălcări ale termenului de emisie 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 emisie 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          |
| 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         | 1          | 0          | 0          | 0          | 1          |
|    |   | noncasnic mic  | 3          | 2          | 5          | 18         | 28         |
|    |   | noncasnic mare | 2          | 1          | 2          | 7          | 12         |
|    |   | total          | 6          | 3          | 7          | 25         | 41         |
| 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          | 14         | 14         |
|    |   | noncasnic mare | 0          | 0          | 0          | 3          | 3          |
|    |   | total          | 0          | 0          | 0          | 17         | 17         |

|    |  |                |    |   |   |    |    |
|----|--|----------------|----|---|---|----|----|
| 12 | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate   | casnic         | 0  | 0 | 1 | 2  | 3  |
|    |  | noncasnic mic  | 1  | 1 | 2 | 5  | 9  |
|    |  | noncasnic mare | 0  | 1 | 1 | 3  | 5  |
|    |  | total          | 1  | 2 | 4 | 10 | 17 |
| 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  | 13 | 6 | 6 | 7  | 7  |
|    |  | noncasnic mare | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
|    |  | total          | 13 | 6 | 6 | 7  | 7  |
| 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  | 9  | 3 | 2 | 3  | 3  |
|    |  | noncasnic mare | 0  | 0 | 0 | 0  | 0  |
|    |  | total          | 9  | 3 | 2 | 3  | 3  |
| 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 neîntemeiate | 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 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 |
| 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 ocurilor 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         | 1 | 0 | 1 | 4  | 6  |
|    |   | noncasnic mic  | 6 | 5 | 6 | 18 | 35 |
|    |   | noncasnic mare | 2 | 1 | 2 | 5  | 10 |
|    |   | total          | 9 | 6 | 9 | 27 | 51 |
| 29 | Numărul de plângeri primite, altele decât ele prevăzute în standard   | casnic         | 1 | 0 | 1 | 0  | 2  |
|    |   | noncasnic mic  | 6 | 5 | 6 | 11 | 28 |
|    |   | noncasnic mare | 2 | 1 | 2 | 13 | 18 |
|    |   | total          | 9 | 6 | 9 | 24 | 48 |
| 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         | 2  | 4  | 1  | 5  | 12  |
|    |  | noncasnic mic  | 15 | 9  | 10 | 28 | 62  |
|    |  | noncasnic mare | 9  | 14 | 11 | 14 | 48  |
|    |  | total          | 26 | 27 | 22 | 47 | 122 |
| 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 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   |
| 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  | toti           | 5  | 5  | 5  | 5  | 5  |
| 40 | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit  | toti           | 1  | 1  | 1  | 1  | 1  |
| 41 | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal  | toti           | 10 | 10 | 10 | 10 | 10 |
| 42 | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare   | toti           | 2  | 2  | 2  | 2  | 2  |
| 43 | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)                                  | toti           | 30 | 30 | 30 | 7  | 30 |
| 44 | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)                                      | casnic         | 5  | 4  | 2  | 2  | 13 |
|    |   | noncasnic mic  | 12 | 11 | 12 | 12 | 47 |
|    |   | noncasnic mare | 7  | 6  | 3  | 3  | 19 |
|    |   | total          | 24 | 21 | 17 | 17 | 79 |

|    |   |                |    |    |     |    |     |
|----|---|----------------|----|----|-----|----|-----|
| 45 | Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)  | toti           | 52 | 48 | 60  | 60 | 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 scopul 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   |
| 47 | Numărul de plângeri ale CF deserviți 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  | 0  | 0   | 0  | 0   |
|    |   | 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 proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului  | casnic         | 7  | 3  | 6   | 8  | 24  |
|    |   | noncasnic mic  | 52 | 25 | 71  | 57 | 205 |
|    |   | noncasnic mare | 4  | 8  | 2   | 6  | 20  |
|    |   | total          | 63 | 36 | 79  | 71 | 249 |
| 49 | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF   | casnic         | 12 | 12 | 22  | 14 | 60  |
|    |   | noncasnic mic  | 42 | 35 | 243 | 49 | 369 |
|    |   | noncasnic mare | 23 | 8  | 13  | 4  | 48  |
|    |   | total          | 77 | 55 | 278 | 67 | 477 |
| 50 | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțați   | 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 garantați                                 | 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 |