

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. crt	Indicatori de performanta generali *)	Tip CF	Trim. I	Trim. II
0	1	2	3	4
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	171	176
		noncasnic mic	1431	1421
		noncasnic mare	232	251
		total	1834	1848
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	12	12
		noncasnic mic	42	35
		noncasnic mare	23	8
		total	77	55
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	7	3
		noncasnic mic	52	25
		noncasnic mare	4	8
		total	63	36
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	176	185
		noncasnic mic	1421	1431
		noncasnic mare	251	251
		total	1848	1867
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	176	185
		noncasnic mic	1421	1431
		noncasnic mare	251	251
		total	1848	1867
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	225,851	166,365
		noncasnic mic	30076,031	28126,377
		noncasnic mare	86841,339	93116,348
		total	117143,221	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	12
		noncasnic mic	42	35
		noncasnic mare	23	8
		total	77	55
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0

		total	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
		noncasnic mic	3	2
		noncasnic mare	2	1
		total	6	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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0
		noncasnic mic	1	1
		noncasnic mare	0	1
		total	1	2
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0
		noncasnic mic	13	6
		noncasnic mare	0	0
		total	13	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	0
		noncasnic mic	9	3
		noncasnic mare	0	0
		total	9	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0

	electrică	total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	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
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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
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
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	1	0
		noncasnic mic	6	5
		noncasnic mare	2	1
		total	9	6
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	1	0
		noncasnic mic	6	5
		noncasnic mare	2	1
		total	9	6
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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
		noncasnic mic	15	9
		noncasnic mare	9	14

		total	26	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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0
39	Numărul punctelor de informare regională/ locală ale furnizorului	toti	5	5
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toti	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toti	10	10
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toti	2	2
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	30	30
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	casnic	5	4
		noncasnic mic	12	11
		noncasnic mare	7	6
		total	24	21
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	52	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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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
		noncasnic mic	52	25
		noncasnic mare	4	8
		total	63	36
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	12	12
		noncasnic mic	42	35
		noncasnic mare	23	8
		total	77	55
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	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	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0





0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
1	4	6
6	18	35
2	5	10
9	27	51
1	0	2
6	11	28
2	13	18
9	24	48
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
1	5	12
10	28	62
11	14	48



22	47	122
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
0	0	0
5	5	5
1	1	1
10	10	10
2	2	2
30	7	30
2	2	13
12	12	47
3	3	19
17	17	79
60	60	60

