

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: 01.10.2020 - 31.12.2020

Nr. crt	Indicatori de performanta generali *)	Tip CF	Trim. IV
0	1	2	6
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	208
		noncasnic mic	1654
		noncasnic mare	326
		total	2188
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	9
		noncasnic mic	43
		noncasnic mare	9
		total	61
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	5
		noncasnic mic	102
		noncasnic mare	5
		total	112
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	212
		noncasnic mic	1595
		noncasnic mare	330
		total	2137
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	212
		noncasnic mic	1595
		noncasnic mare	330
		total	2137
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	979.091
		noncasnic mic	34424.307
		noncasnic mare	149384.036
		total	184787.434
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	9
		noncasnic mic	43
		noncasnic mare	9
		total	61
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	28
		noncasnic mare	17
		total	47
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	5
		noncasnic mare	3
		total	8
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	0
		noncasnic mare	0
		total	0
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	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 electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		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	4
		noncasnic mare	1
		total	7
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	2
		total	5
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	1
		noncasnic mic	12
		noncasnic mare	3
		total	16
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	16
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	casnic	1
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	1
		total	5

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 scopul schimbării furnizorului	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		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	5
		noncasnic mic	102
		noncasnic mare	5
		total	112
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	9
		noncasnic mic	43
		noncasnic mare	9
		total	61
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	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 garanți	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