

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor:

Telefon:

Fax:

E-mail:

Pagină web:

Perioada de raportare:

Nr. crt.	Indicatori de performanță 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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					

		total					
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest	casnic					

	indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

		mare					
		total					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
22.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic					
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic					
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic					
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					
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					

28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3)	casnic					
		noncasnic					

	și (4) din standard	mic					
		noncasnic mare					
		total					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
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					
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic					
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic					
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți					
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți					
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți					

42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți					
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți					
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți					
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					

		total					
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare					
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					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.