

SOCIETATEA ELECTRICA FURNIZARE SA

Anexa nr. 2

Telefon/Fax: 0372442001/0212304477

Email/Pagina web: office@electricafurnizare.ro/ www.electricafurnizare.ro

Perioada de raportare: Trimestrul 1 an 2018

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trimestrul 1
0	1	2	3
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3366213
		noncasnic mic	200169
		noncasnic mare	10300
		total	3576682
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	29589
		noncasnic mic	17051
		noncasnic mare	309
		total	46949
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	49129
		noncasnic mic	6762
		noncasnic mare	1732
		total	57623
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3346673
		noncasnic mic	210458
		noncasnic mare	8877
		total	3566008
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	3346673
		noncasnic mic	210458
		noncasnic mare	8873
		total	3566004
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1249995,90
		noncasnic mic	503834,77
		noncasnic mare	537873,86
		total	2291704,53
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	4156
		noncasnic mic	1524
		noncasnic mare	108
		total	5788
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiter a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiter 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	3101
		noncasnic mic	219
		noncasnic mare	2
		total	3322

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	2545
		noncasnic mic	167
		noncasnic mare	2
		total	2714
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	2235
		noncasnic mic	156
		noncasnic mare	1
		total	2392
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	9415
		noncasnic mic	583
		noncasnic mare	20
		total	10018
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	6844
		noncasnic mic	396
		noncasnic mare	15
		total	7255
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	28
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	28
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	8
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	8
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 locurilor 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 tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	13614
		noncasnic mic	1341
		noncasnic mare	164
		total	15119
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	951
		noncasnic mic	51
		noncasnic mare	2
		total	1004
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	193
		noncasnic mic	25
		noncasnic mare	0
		total	218
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	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 tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	2484
		noncasnic mic	140
		noncasnic mare	11
		total	2635
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), 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), 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	114
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	151
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	30
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	163
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	30
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	155406
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	55029
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	54
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	17
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	17
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	18970
		noncasnic mic	1560
		noncasnic mare	238
		total	20768
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	1346
		noncasnic mic	173
		noncasnic mare	43
		total	1562
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 garantați	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

