

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: SOCIETATEA COMPLEXUL ENERGETIC OLTENIA S.A.
 Telefon: 0372865304/0372819704
 Fax: 0253227283
 E-mail: office@ceoltenia.ro
 Pagina web: ceoltenia.ro
 Perioada de raportare: 01.01.2020- 31.12.2020

Anexa Nr.2 la standard

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Trim .I	Trim .II	Trim .III	Trim .IV	Anul 2020
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	101	96	99	95	101
		noncasnic mic	347	309	303	303	347
		noncasnic mare	115	104	105	102	115
		total	563	509	507	500	563
2	Numărul locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	2	5	0	1	8
		noncasnic mic	20	10	6	6	42
		noncasnic mare	3	1	1	0	5
		total	25	16	7	7	55
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	7	2	4	11	24
		noncasnic mic	58	16	6	8	88
		noncasnic mare	14	0	4	0	18
		total	79	18	14	19	130
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	96	99	95	85	85
		noncasnic mic	309	303	303	301	301
		noncasnic mare	104	105	102	102	102
		total	509	507	500	488	488
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	69	67	63	63	63
		noncasnic mic	137	137	135	134	134
		noncasnic mare	94	94	91	91	91
		total	300	298	289	288	288
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare(MWh)	casnic	50.297	39.453	36.978	38.405	165.133
		noncasnic mic	937.103	587.305	618.575	959.404	3102.387
		noncasnic mare	157324.544	97642.346	138116.351	149811.076	542894.317
		total	158311.944	98269.104	138771.904	150808.885	546161.837
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 preturi negociate.	casnic	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	5	1	0	1	7
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	6	1	0	1	8
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
10	Numarul total de plangeri privind facturarea ;acest indicator cuprinde atât plangerile întemeiate , cât și pe cele neîntemeiate , indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de către OM	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
11	Numarul total de plangeri întemeiate privind facturarea ;acest indicator cuprinde toate plangerile întemeiate , indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de către OM	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
12	Număr de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor măsurate	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

14	Numărul de compensații platite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
15	Număr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
16	Numărul 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 plata.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plata.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
18	Numărul de compensații platite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
19	Număr 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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22	Număr 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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
24	Număr de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici , soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
27	Numărul compensațiilor 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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF , altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
29	Numărul de plângeri primite , altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
30	Număr de plângeri întemeiate ale CF , altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările /plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările /plângerile CF , altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
33	Numărul de solicitări /plângeri primite de la CF , de tipul celor prevăzute în art.13 alin(3)și (4) din standard	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor /plângerilor CF care fac obiectul Art. 13alin(3)și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor /plângerilor CF, care fac obiectul Art. 13alin(3)și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor , electrocasnicelor ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
38	Număr de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	7.00	7.00	7.00	7.00	7.00
42	Număr de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
45	Timp mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
46	Număr 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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		noncasnic mic	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		noncasnic mare	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		total	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
47	Număr de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor , adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit ca 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	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		noncasnic mic	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		noncasnic mare	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
		total	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	7	2	4	11	24
		noncasnic mic	58	0	0	1	59
		noncasnic mare	14	0	4	0	18
		total	79	2	8	12	101

49	Numărul de locuri de consum pentru care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	2	0	0	0.00	2
		noncasnic mic	20	0	0	0.00	20
		noncasnic mare	3	0	0	0.00	3
		total	25	0	0	0.00	25.00
50	Numărul de incalcalri ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard.	casnic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți.	noncasnic mare	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
53	Număr de compensații plătite ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea în vigoare.	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	1	0	1
		total	0	1	1	0	2

SEF SERVICIU FURNIZARE ENERGIE
VERGIL SOARE



INTOCMIT,
MONICA DINULESCU



