

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: SOCIETATEA COMPLEXUL ENERGETIC OLTENIA S.A.

Anexa Nr.2 la standard

Telefon: 0372865304/0372819704

Fax: 0253227283

E-mail: office@ceoltenia.ro

Pagina web: ceoltenia.ro

Perioada de raportare: 01.01.2019- 30.09.2019

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Trim .I	Trim .II	Trim .III
0	1	2	3	4	5
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	116	111	111
		noncasnic mic	315	337	356
		noncasnic mare	186	113	113
		total	617	561	580
2	Numărul locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	5	0	2
		noncasnic mic	37	20	4
		noncasnic mare	8	0	0
		total	50	20	6
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	10	0	4
		noncasnic mic	15	1	5
		noncasnic mare	81	0	0
		total	106	1	9
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	111	111	109
		noncasnic mic	337	356	355
		noncasnic mare	113	113	113
		total	561	580	577
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	76	76	72
		noncasnic mic	203	187	187
		noncasnic mare	161	103	103
		total	440	366	362
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare(MWh)	casnic	52.138	43.013	43.342
		noncasnic mic	1118.959	756.384	704.420
		noncasnic mare	201030.200	185308.409	183445.684
		total	202201.297	186107.806	184193.446
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	5.00	0.00	2.00
		noncasnic mic	0.00	5.00	4.00
		noncasnic mare	5.00	0.00	0.00
		total	10.00	5.00	6.00
8	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
9	Numărul de compensații platite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare.	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
12	Număr de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor măsurate	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
14	Numărul de compensații platite CF în cazul nerespectării termenului de raspuns la plângerile privind facturile de energie electrică.	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
19	Număr de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contavalorii facturii de energie electrică;acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate , cât și pe cele neîntemeiate.	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
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
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică.	casnic	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
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
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF , altele decât cele prevăzute in standard.	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
29	Numărul de plângeri primite , altele decât cele prevăzute in standard.	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
30	Număr de plângeri întemeiate ale CF ,altele decât cele prevăzute in standard.	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările /plângerile CF,altele decât cele prevăzute in standard.	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	0.00

32	Numărul de compensații platite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările /plângerile CF , altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
		noncasnic mic	0.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	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
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură.	casnic	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
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	7.00	7.00	7.00
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	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
42	Număr de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	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
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	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
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
		noncasnic mic	0.000	0.000	0.000
		noncasnic mare	0.000	0.000	0.000
		total	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
		noncasnic mic	0.000	0.000	0.000
		noncasnic mare	0.000	0.000	0.000
		total	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	<i>casnic</i>	10.00	0.00	4.00
		<i>noncasnic mic</i>	15.00	1.00	0.00
		<i>noncasnic mare</i>	81.00	0.00	0.00
		<i>total</i>	106.00	1.00	4.00
49	Numărul de locuri de consum pentru care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	<i>casnic</i>	5.00	0.00	0.00
		<i>noncasnic mic</i>	37.00	20.00	0.00
		<i>noncasnic mare</i>	8.00	0.00	0.00
		<i>total</i>	50.00	20.00	0.00
50	Numărul de incalcalri ale indicatorilor de performanță garanțați	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
		<i>noncasnic mic</i>	0.00	0.00	0.00
		<i>noncasnic mare</i>	0.00	0.00	0.00
		<i>total</i>	0.00	0.00	0.00
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard.	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
		<i>noncasnic mic</i>	0.00	0.00	0.00
		<i>noncasnic mare</i>	0.00	0.00	0.00
		<i>total</i>	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 garanțați.	<i>noncasnic mare</i>	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.	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
		<i>noncasnic mic</i>	1.00	1.00	0.00
		<i>noncasnic mare</i>	0.00	3.00	1.00
		<i>total</i>	1.00	4.00	1.00

SEF SERVICIU FURNIZARE ENERGIE  
VERGIL SOARE



INTOCMIT,  
MONICA DINULESCU

