

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: 01.01.2018- 30.09.2018

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	106	101	108
		noncasnic mic	460	455	414
		noncasnic mare	75	202	200
		total	641	758	722
2	Numărul locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	8	12
		noncasnic mic	6	3	4
		noncasnic mare	129	1	0
		total	135	12	16
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	5	1	2
		noncasnic mic	11	44	103
		noncasnic mare	2	3	10
		total	18	48	115
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	101	108	118
		noncasnic mic	455	414	315
		noncasnic mare	202	200	190
		total	758	722	623
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	69	76	85
		noncasnic mic	240	200	195
		noncasnic mare	222	223	213
		total	531	499	493
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare(MWh)	casnic	43.284	45.653	41.453
		noncasnic mic	1165.269	695.637	631.704
		noncasnic mare	264790.441	212922.398	184093.824
		total	265998.994	213663.688	184766.981
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	0.00	6.00	9.00
		noncasnic mic	4.00	3.00	0.00
		noncasnic mare	3.00	0.00	0.00
		total	7.00	9.00	9.00
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere 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

		<i>total</i>	0.00	0.00	0.00
9	<i>Numărul de compensații platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare.</i>	<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
10	<i>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</i>	<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
11	<i>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</i>	<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
12	<i>Număr de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor măsurate</i>	<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
13	<i>Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică</i>	<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
14	<i>Numărul de compensații platite CF în cazul nerespectării termenului de raspuns la plângerile privind facturile de energie electrică.</i>	<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
15	<i>Număr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică</i>	<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
16	<i>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.</i>	<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
17	<i>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.</i>	<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
18	<i>Numărul de compensații platite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică</i>	<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
19	<i>Număr de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contavalorii facturii de energie electrică;acest</i>	<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>indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate , cât și pe cele neîntemeiate</i>	<i>total</i>	0.00	0.00	0.00
20	<i>Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică</i>	<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
21	<i>Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică</i>	<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
22	<i>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</i>	<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
23	<i>Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat.</i>	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
24	<i>Număr de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici , soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare</i>	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
25	<i>Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică</i>	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
26	<i>Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a</i>	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
27	<i>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.</i>	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
28	<i>Numărul total de solicitări și plângeri ale CF , altele decât cele prevăzute în standard.</i>	<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
29	<i>Numărul de plângeri primite , altele decât cele prevăzute în standard.</i>	<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
30	<i>Număr de plângeri întemeiate ale CF ,altele decât cele prevăzute în standard.</i>	<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
	<i>Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la</i>	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00

31	<i>solicitările /plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard.</i>	<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
32	<i>Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările /plângerile CF , altele decât cele prevăzute în standard.</i>	<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
33	<i>Numărul de solicitări /plângeri primite de la CF , de tipul celor prevăzute în art.13 alin(3)și (4) din standard</i>	<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
34	<i>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</i>	<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
35	<i>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</i>	<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
36	<i>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.</i>	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
37	<i>Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură.</i>	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
38	<i>Număr de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură.</i>	<i>casnic</i>	0.00	0.00	0.00
39	<i>Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului</i>	<i>toți</i>	7.00	7.00	7.00
40	<i>Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit</i>	<i>toți</i>	0.00	0.00	0.00
41	<i>Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal</i>	<i>toți</i>	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 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	0.000	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	casnic	0.00	0.00	1.00
		noncasnic mic	0.00	0.00	1.00
		noncasnic mare	0.00	0.00	0.00
		total	0.00	0.00	2.00
49	Numărul de locuri de consum pentru care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0.00	5.00	12.00
		noncasnic mic	6.00	0.00	0.00
		noncasnic mare	129.00	1.00	0.00
		total	135.00	6.00	12.00
50	Numărul de incalcalri ale indicatorilor de performanță garanțai	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
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul 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
	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a				

52	Număr de compensații primite ca urmare a nerespectării de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați.	noncasnic mare	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	0.00	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

SEF SERVICIU FURNIZARE ENERGIE
VERGIL SOARE



INTOCMIT,
MONICA DINULESCU

