

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- 31.12.2018

| Nr. crt. | Indicator statistic* | Tip CF | Trim .I | Trim .II | Trim .III | Trim .IV | Anul 2018 |
|----------|---|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 6 |
| 1 | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare | casnic | 106 | 101 | 108 | 118 | 106 |
| | | noncasnic mic | 460 | 455 | 414 | 315 | 460 |
| | | noncasnic mare | 75 | 202 | 200 | 190 | 75 |
| | | total | 641 | 758 | 722 | 623 | 641 |
| 2 | Numărul locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | casnic | 0 | 8 | 12 | 3 | 23 |
| | | noncasnic mic | 6 | 3 | 4 | 6 | 19 |
| | | noncasnic mare | 129 | 1 | 0 | 0 | 130 |
| | | total | 135 | 12 | 16 | 9 | 172 |
| 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 | 5 | 13 |
| | | noncasnic mic | 11 | 44 | 103 | 6 | 164 |
| | | noncasnic mare | 2 | 3 | 10 | 4 | 19 |
| | | total | 18 | 48 | 115 | 15 | 196 |
| 4 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | casnic | 101 | 108 | 118 | 116 | 116 |
| | | noncasnic mic | 455 | 414 | 315 | 315 | 315 |
| | | noncasnic mare | 202 | 200 | 190 | 186 | 186 |
| | | total | 758 | 722 | 623 | 617 | 617 |
| 5 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | casnic | 69 | 76 | 85 | 82 | 82 |
| | | noncasnic mic | 240 | 200 | 195 | 195 | 195 |
| | | noncasnic mare | 222 | 223 | 213 | 209 | 209 |
| | | total | 531 | 499 | 493 | 486 | 486 |
| 6 | Energie electrică furnizată în perioada de raportare(MWh) | casnic | 43.284 | 45.653 | 41.453 | 39.994 | 170.384 |
| | | noncasnic mic | 1165.269 | 695.637 | 631.704 | 928.231 | 3420.841 |
| | | noncasnic mare | 264790.441 | 212922.398 | 184093.824 | 195401.248 | 857207.911 |
| | | total | 265998.994 | 213663.688 | 184766.981 | 196369.473 | 860799.136 |
| 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 | 6 | 9 | 3 | 18 |
| | | noncasnic mic | 4 | 3 | 0 | 6 | 13 |
| | | noncasnic mare | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | | total | 7 | 9 | 9 | 9 | 34 |
| 8 | Numărul de încălcări ale termenului de emiteră 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 emiteră 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 plângeri privind facturarea ;acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate , cât și pe cele neîntemeiate , indiferent dacă 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 plângeri întemeiate privind facturarea ;acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate , indiferent dacă 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 plângeri 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 plătite 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 plătite 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 contavalorii facturii de energie electrică,acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate , cât și pe cele | 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 | 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 obiectulArt. 13alin(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 |

| | | | | | | | |
|----|---|----------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 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 | Țimp 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 deservite 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-și 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 | 0 | 0 | 1 | 5 | 6 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 2 | 5 | 7 |
| 49 | Numărul de locuri de consum pentru care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF | casnic | 0 | 5 | 12 | 3 | 20 |
| | | noncasnic mic | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | | noncasnic mare | 129 | 1 | 0 | 0 | 130 |
| | | total | 135 | 6 | 12 | 3 | 156 |
| 50 | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai | 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 garanțai. | 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 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

SEF SERVICIU FURNIZARE ENERGIE



INTOCMIT,
MONICA DINULESCU

