

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice - Anexa nr. 2 la Standard

Furnizor: S.C. ENERGY NETWORK S.R.L.

Telefon: +40 260 603720

Fax: +40 260 661581

E-mail: office@tenaris.com

Pagina web: www.energynetwork.ro

Perioada de raportare: Trim. IV - 2017 si cumulat 2017

Nr. Crt.	Indicatori de performanta generali *)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An 2017
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	1	1	1	1	1
		<b>total</b>	1	1	1	1	1
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
3	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
4	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	1	1	1	1	1
		<b>total</b>	1	1	1	1	1
5	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	1	1	1	1	1
		<b>total</b>	1	1	1	1	1
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	28,881.699	25,840.749	23,027.895	27,169.065	104,919.408
		<b>total</b>	28,881.699	25,840.749	23,027.895	27,169.065	104,919.408
7	Numarul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
10	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
11	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
13	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
16	Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
17	Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
18	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
19	Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
21	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
22	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	

	Descrierea	total	0	0	0	0	0
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	0	0	0	0	
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	
26	Numarul de incalcarii ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	
27	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
31	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13 alin. (3) si (4) din standard	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
34	Numarul de incalcarii ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
35	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in retea electrica a OR	casnic	0	0	0	0	
37	Numarul de incalcarii de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0	0	0	0	
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0	0	0	0	
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1	1	1	1	1
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti					
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel normal	toti	2	2	2	2	2
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti					
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti					
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti					
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti					
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin la solicitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
47	Numarul de plangeri ale CF deservite de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de	noncasnic mare	0	0	0	0	
53	Numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare	casnic	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	0	

\*) Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul standardului.

#### Indicatori de performanta garantati privind calitatea activitatii de furnizare - Anexa nr. 3 la Standard

Nr. Crt.	Indicator de performanta *)	Nivelul garantat	Compensatia in caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3

1	Termenul de emitere a ofertei de furnizare	15 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
2	Termenul de raspuns la plangerea CF privind factura de energie electrica	5 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
3	Termenul de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii energiei electrice pentru un loc de consum deconectat pentru neplata	4 ore	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
4	Termenul de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrica	5 zile lucratoare de la primirea plangerii de catre furnizor	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
5	Termenul de solutionare a solicitarii de modificare a tarifului reglementat de furnizare a plangerilor privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	10 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
6	Termenul de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele tratate explicit in standard	15 zile lucratoare, respectiv 30 de zile, cu informarea in prealabil a CF in termenul initial de 15 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
7	Termenele prevazute in Procedura privind acordarea despagubirilor clientilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de retea, in vigoare		100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
8	Termenul de transmitere catre OR a unei solicitari/plangeri referitoare la activitatea si obligatiile OR, respectiv catre CF a raspunsului primit de la OR	Ziua lucratoare imediat urmatoare, pentru solicitari/plangeri primite de la CF prin posta electronica sau centru de telefonie	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
		3 zile lucratoare, pentru solicitari/plangeri primite de la CF in scris pe hartie/fax	
		3 zile lucratoare pentru comunicarea catre CF a raspunsului primit de la OR	

\*) Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul standardului.