

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor SC HIDROELECTRICA SA			2015
Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tipul CF	Sem II
0	1	2	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	4,4
		noncasnic mic	7,7
		noncasnic mare	6,3
		total	6,1
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
5	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
6	Numarul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în 4 ore - art. 9, alin. (3), a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
7	Numarul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
8	Numarul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici solutionate in mai putin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (3).	casnic	-
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11. alin 3, a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
10	Durată medie de răspuns la petițiile prevazute la art. 11 alin (1) - art. 11 alin (3) lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
11	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art 13, alin (1), a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
12	Durata medie de transmitere a sesizarilor primite in scris de la CF, prin posta, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la retea - art 13, alin (1), b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

13	Numarul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	9
14	Numarul de puncte unice de contact care asigura administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu numar de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informatii comerciale clienti-minimum 12 ore in zilele lucratoare, care sa aiba posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare - art.14, alin (2), lit b)	total	-
15	Numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 -art 14, alin (2), lit c)	total	-
16	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit - art.14, alin (2), lit d)	total	-
17	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art.14, alin (2), lit e)	total	9
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii-art 15, alin (2), a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instanței de judecată-art 15, alin (2), c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
21	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), lit d)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în anexă

Anexa nr.2
la standardul de performanță

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor SC HIDROELECTRICA SA			2015
Nr. crt.	Indicator statistic*	Tipul CF	Sem II
0	1	2	3
1	Numarul de incalcarii ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin (4) lit a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
2	Numarul de compensatii platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanta - art.5, alin (4), lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3), lit a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
4	Număr de contestații privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti - art. 8, alin. (3), lit a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
5	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art.8, alin (3), lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
6	Numarul de incalcarii ale timpului de raspuns la contestatiile privind facturile de energie electrica - art.8, alin (3), lit c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
7	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activitatii de furnizare - art.9, alin (6), lit a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
8	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art.9, alin (6), lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
9	Numarul de incalcarii ale timpului de comunicare catre OR a solicitarii CF de reluare a furnizarii de energie electrica - art.9, alin (6), lit c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
10	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art.10, alin (5), lit. a)	casnic	-
11	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art.10, alin (5), lit b)	casnic	-
12	Numarul de incalcarii ale timpului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat - art.10, alin (5), lit c)	casnic	-
13	Numarul total de petitii primite, altele decat cele tratate in alte articole - art.11, alin (5), lit a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
14	Numarul de petitii reprezentand o solicitare de informatii sau o propunere de imbunatatire referitoare la activitatea de furnizare - art.11, alin (5), lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

15	Numarul de petitii reprezentand o solicitare de informatii sau o propunere de imbunatatire referitoare la activitatea de furnizare - art.11, alin (5), lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
16	Numarul de compensatii platite in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art.11, alin (5), lit. d)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
17	Numarul de incalcarii ale duratei de raspuns la petitii, de tipul celor prevazute la art.11, alin (1) - art.11, alin (5), lit e)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
18	Numarul de solicitari/sesizari primite, de tipul celor prevazute la art.12, alin (3) si (4), primite de la CF privind intermedierea relatiei CF-OR - art.13, alin (3), lit a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
19	Numarul de incalcarii ale termenului de transmitere catre OR a unor solicitari/sesizari de tipul celor prevazute la art.12, alin (3), (4) si (5), respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR - art.13, alin (3), lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
20	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art.13, alin (3), lit c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
21	Numarul de locuri de consum pentru care CF au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului - art.15, alin (3), lit a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
22	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF - art.15, alin (3), lit. b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
23	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii - art.16, lit a)		-
		noncasnic mare	-
			-
			-
24	Numarul de compensatii platite - art.16, lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
25	Numarul de neintelegeri privind dreptul la compensatii, aflate in litigiu - art.16, lit c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
26	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei - art.17, lit a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
27	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei - art.17, lit b)	casnic	-
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	-
		total	2
28	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei - art.17, lit c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
29	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei - art.17, lit d)	casnic	-
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	-
		total	2
30	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea - art.17, lit e)	casnic	-
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	-
		total	2
31	Numarul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in cursul perioadei - art.17, lit f)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF - art.17, lit g)	casnic	-
		noncasnic mic	15,5
		noncasnic mare	-
		total	15,5

* Semnificatia în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referinta menționată în anexă