

Furnizor S.P.E.E.H. HIDROELECTRICA S.A.

Telef: 021.30.74.672

Fax: 021.30.32.572

E-mai furnizare@hidroelectrica.roPagina web: <http://www.hidroelectrica.ro>**Perioada de raportare: TRIMESTRUL II_2018**

Nr. crt.	Indicator de performanță*	2018	
		Tip CF	Trim.II
0	1	2	3
1	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	353.0
		noncasnic mic	95.0
		noncasnic mare	4272.0
		total	4720.0
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	6.0
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		total	6.0
3	Numar de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	3.0
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		total	3.0
4	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	356.0
		noncasnic mic	95.0
		noncasnic mare	4272.0
		total	4723.0
5	Numar de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	356.0
		noncasnic mic	95.0
		noncasnic mare	4272.0
		total	4723.0
6	Energia electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	372.0
		noncasnic mic	16408.7
		noncasnic mare	77105.6
		total	93886.3
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	4.0
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		total	4.0
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

Verificat,
Sef Serviciul Furnizare
Valentin ROSU

Intocmit,
Ec.Felicia Tolbuș

9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
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	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
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	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
13	Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
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	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
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	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
18	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
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	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

Verificat,
Sef Serviciul Furnizare
Valentin ROSU

Intocmit,
Ec.Felicia Tolbuş

20	<i>Numarul de plangeri intemeiate primite de CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
21	<i>Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
22	<i>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</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
23	<i>Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat</i>	casnic	-
24	<i>Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare</i>	casnic	-
25	<i>Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica</i>	casnic	-
26	<i>Numarul de incalcari ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica</i>	casnic	-
27	<i>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 energie electrica</i>	casnic	-
28	<i>Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
29	<i>Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
30	<i>Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

Verificat ,
Sef Serviciul Furnizare
Valentin ROSU



Intocmit,
Ec.Felicia Tolbuş



31	Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art.13 alin(3) si (4) din standard	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
34	Numarul de incalcari ale termenului de transmitere care 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	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
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	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect ai unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica OR	casnic	-
37	Numarul de incalcari de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	-
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	-
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	8.0
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	-
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	8.0
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1.0
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	-

Verificat ,
Sef Serviciul Furnizare
Valentin ROSU



Intocmit,
Ec.Felicia Tolbus



46	<i>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</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
47	<i>Numarul de plangeri ale CF deserviti 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 de energie electrica</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
48	<i>Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului</i>	casnic	3.0
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	3.0
49	<i>Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF</i>	casnic	6.0
		noncasnic mic	0.0
		noncasnic mare	0.0
		total	6.0
50	<i>Numarul de incalcari ale indicatorilor de performanta garantati</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
51	<i>Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
52	<i>Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati</i>	noncasnic mare	-
53	<i>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</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

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

Verificat ,
Sef Serviciul Furnizare
Valentin ROSU



Intocmit,
Ec.Felicia Tolbuş

