

## la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

## Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor SC ELECTROMAGNETICA SA

Anul 2015-SEMESTRUL II

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip CF	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul II
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	0.5	0.4
		noncasnic mic	0.0	0.0	1.0	1.2	1.0	2.2	0.9
		noncasnic mare	1.0	0.0	0.0	1.3	0.0	1.0	0.5
		total	0.7	0.0	0.3	1.1	0.3	1.2	0.6
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		total	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	1	0	0	1	0	0	2
		total	1	0	0	1	0	0	2
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr CF deservite- art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		total	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	14.0	0.0	0.0	2.3
		total	0.0	0.0	0.0	14.0	0.0	0.0	2.3
6	Nr locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în cel mult 4 ore- art. 9, alin. (3), lit. a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	1	1
		total	0	0	0	0	0	1	1
7	Nr locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore- art. 9, alin. (3), b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
8	Numarul de solicitari de modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare -art. 10, alin. (3).	casnic	0	0	0	0	0	0	
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11. alin 3, b),	casnic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	1	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	
		total	0	0	1	0	0	0	
10	Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la -art. 11 alin (3), b)	casnic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	0	
11	Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email-art 13, alin (1), a)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
		noncasnic mare	1.0	0.0	0.0	1.0	0.0	7.0	
		total	1.0	0.0	0.0	0.3	0.0	3.5	
12	Durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
		total	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
13	Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	2	2	2	2	2	2	
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	0	0	0	0	0	0	
15	Numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art.14 alin. (2), lit c)	total	0	0	0	0	0	0	
16	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit - art.14, alin.2, lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	
17	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal - art. 14, alin. 2, lit.e)	total	2	2	2	2	2	2	
18	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii-art 15, alin (2), a)	casnic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	0	
19	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	casnic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	0	
20	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instantei de judecata - art.15, alin.2, lit c)	casnic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	0	
21	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate in instanta de judecata cu sentinta defavorabila furnizorului respectiv-art. 15, alin.2, lit d)	casnic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	
		total	0	0	0	0	0	0	

\* 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 prezenta anexă

## la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

## Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

## Furnizor SC ELECTROMAGNETICA SA

## Anul 2015- SEMESTRUL II

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tipul CFr	Iulie	August	Septembrie	Octombrie	Noiembrie	Decembrie	Semestrul II
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Numarul de incalcarii ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin.4, lit.a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
2	Numarul de compensatii platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanta- art.5, alin.4, lit. b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
3	Numarul de contestatii privind facturarea - art.8, alin.3, lit.a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	1	0	0	1	0	0	2
		total	1	0	0	1	0	0	2
4	Numarul de contestatii privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti - art.8, alin.3, lit a)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		total	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
5	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta - art.8, alin.3, lit.b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
6	Numarul de incalcarii ale timpului de raspuns la contestatiile privind facturile de energie electrica - art.8, alin.3, lit.c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
7	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activitatii de furnizare - art.9, alin.6, lit.a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	1	1
		total	0	0	0	0	0	1	1
8	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta garantat - art.9, alin.6, lit b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
10	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat-art.10, alin.5, lit.a)	casnic	0	0	0	0	0	0	
11	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta-art.10, alin.5, lit.b)	casnic	0	0	0	0	0	0	
12	Numarul de incalcarii ale timpului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat-art.10, alin.5, lit.c)	casnic	0	0	0	0	0	0	
13	numarul total de petitii primite, altele decat cele tratate in alte articole-art.11, alin.5, lit.a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	1	0	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	0	0	0	1
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	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
15	Numarul de petitii cu subiect nerelevant:reclamatii nejustificate, destinatar gresit, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la cativitatea de furnizare-art.11, alin.5, lit.c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
16	Numarul de compensatii platite in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta-art.11, alin.5, lit.d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
17	Numarul de incalcarii ale duratei de raspuns la petitii, de tipul celor prevazute la rt.1, alin.1art.11, alin.5, lit e)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
18	Numarul de solicitari/sesizari primite, de tpul celor prevazute la art.12, alin3 si 4, primite de la CF privind intermedierea relatiei CF-OR-art.13, alin.3, lit a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	1	0	0	0	1	2
		noncasnic mare	2	0	0	2	0	1	5
		total	2	1	0	2	0	2	7
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	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	1	1
		total	0	0	0	0	0	1	1
20	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta-art.13, alin.3, lit.c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	8	50	0	1	5	64
		noncasnic mare	0	8	9	3	1	6	27
		total	0	16	59	3	2	11	91
22	Numarul de locuri de consum care a fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF-art.15, alin.3, lit.b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	17	2	5	0	0	0	24
		noncasnic mare	7	3	2	0	0	0	12
		total	24	5	7	0	0	0	36
23	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii-art.16, lit. a)	noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	

24	Numarul de compensatii platite-art.16, lit.)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
25	Numarul de neintelegeri privind dreptul la compensatii, aflate in litigiu-art.16, lit c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
26	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei - art.17, lit.a)	casnic							0
		noncasnic mic							265
		noncasnic mare							241
		total							506
27	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei -a rt.17, lit.b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	17	2	5	0	0	1	25
		noncasnic mare	7	3	2	0	0	0	12
		total	24	5	7	0	0	1	37
28	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizarea energiei electrice in cursul perioadei-art.17, lit.c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	10	46	21	2	0	0	79
		noncasnic mare	7	16	19	2	0	0	44
		total	17	62	40	4	0	0	123
29	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei-art.17, lit.d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	272	220	154	152	151	147	147
		noncasnic mare	241	220	194	189	188	182	182
		total	513	440	348	341	339	329	329
30	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea-art.17, lit e)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	272	220	154	152	151	147	147
		noncasnic mare	240	219	193	188	187	181	181
		total	512	439	347	340	338	328	328
31	Numarul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in cursul perioadei-art.17, lit f)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	2	4	22	0	1	26	55
		noncasnic mare	20	7	48	4	2	51	132
		total	22	11	70	4	3	77	187
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF, art.17, lit g)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	2232.944	3630.456	4382.266	4333.595	1386.249	1038.344	17003.854
		noncasnic mare	73012.905	55323.971	45808.26	35671.587	35707.304	28758.432	274282.459
		total	75245.849	58954.427	50190.526	40005.182	37093.553	29796.776	291286.313

\* Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referinta mentionata in prezenta anexa