

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 2016-SEMESTRUL I

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip CF	Januarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Semestrul I	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Durata medie de emișie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	0.0	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	2.5	0.7	0.5	0.0	0.0	0.0	0.6
		noncasnic mare	0.0	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7	0.4
		total	0.0	1.0	0.3	0.2	0.0	0.0	1.0	0.4
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	0.0
		noncasnic mic	1.0	2.0	3.0	6.0	3.0	4.0	3.2	3.2
		noncasnic mare	0.0	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	3.5	0.9
		total	1.0	2.0	3.0	6.0	2.0	3.7	3.0	3.0
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0.0
		noncasnic mic	0.0	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	0.0
		total	0.0	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	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
		total	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.8
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0	0
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	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	0	
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11, alin 3, 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	
10	Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin (3), 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	
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	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	
12	Durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, 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	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	
13	Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	2	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 tariful normal pentru informatii comerciale clienti-minimum 12 ore in zilele lucratoare, care sa aiba posibilitatea inregistrării numarului de apeluri si a timpilor de asteptare-art.14, alin.(2), lit.(b)	total	0	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	0	
16	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit - art.14, alin.2, lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	0	
17	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tariful normal - art.14, alin.2, lit.e)	total	2	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	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	
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	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	
20	Numarul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instantei de judecată - art.15, alin.2, 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 reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art.15, alin.2, 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	

* 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 2016- SEMESTRUL I

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tipul CFr	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Semestrul I
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Numarul de incalcare 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	0	0	2	0	0	0	2
		total	0	0	2	0	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	0.01	0.0	0.0	0.0	0.01
		total	0.0	0.0	0.01	0.0	0.0	0.0	0.01
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 incalcare 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	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
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 incalcare 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	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	0
12	Numarul de incalcare ale timpului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat-art.10, alin.5, lit.c)	casnic	0	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	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
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, destinatari gresiti, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la activitatea 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 incalcare ale duratei de raspuns la petitii, de tipul celor prevazute la art.11, alin.1- art.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 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	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	1	0	1	0	0	2
		noncasnic mare	0	1	1	1	0	3	6
		total	0	2	1	2	0	3	8
19	Numarul de incalcare 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	1	0	0	0	0	1
		total	0	1	0	0	0	0	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	11	0	2	0	8	21
		noncasnic mare	1	2	6	0	3	2	14
		total	1	13	6	2	3	10	35
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	1	0	1	0	0	2	4
		noncasnic mare	0	0	0	1	0	0	1
		total	1	0	1	1	0	2	5

23	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii-art.16, lit. a)	noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
24	Numarul de compensatii platite-art.16, 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
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	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	147	131	119	115	95	90	147
		noncasnic mare	182	142	140	134	135	130	182
		total	329	273	259	249	230	220	329
27	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei -art.17, lit.b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	1	0	1	0	3	2	7
		noncasnic mare	0	0	0	1	0	0	1
		total	1	0	1	1	3	2	8
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	17	1	5	18	8	0	49
		noncasnic mare	39	0	0	0	2	0	41
		total	56	1	5	18	10	0	90
29	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei-art.17, lit.d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	131	119	115	95	90	84	84
		noncasnic mare	142	140	134	135	130	128	128
		total	273	259	249	230	220	212	212
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	131	119	115	95	90	84	84
		noncasnic mare	141	139	133	134	129	127	127
		total	272	258	248	229	219	211	211
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	5	3	0	1	1	3	13
		noncasnic mare	1	6	3	2	2	16	30
		total	6	9	3	3	3	19	43
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF, art.17, lit g)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	891.706	608.833	618.418	490.809	461.506	477.685	3548.957
		noncasnic mare	25 810.883	26815.336	27060.734	24424.814	24376.64	25337.717	153826.124
		total	26 702.589	27424.169	27679.152	24915.623	24838.146	25815.402	157375.081

* 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