

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 I

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Semestrul I
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Durata medie de emiteri a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.8	0.5	0.0	0.0	0.2
		noncasnic mare	0.0	2.0	0.0	1.0	1.0	8.0	2.0
		total	0.0	0.7	0.3	0.5	0.3	2.7	0.8
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	1	0	0	1
		noncasnic mare	1	1	0	0	0	0	2
		total	1	1	0	1	0	0	3
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr CF deservit - 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	3.0	0.0	0.0	0.5
		noncasnic mare	0.5	9.5	0.0	0.0	0.0	0.0	1.7
		total	0.2	3.2	0.0	1.0	0.0	0.0	0.7
6	Nr. locuri de consum reconectate pt. cure 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	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
7	Nr. locuri de consum reconectate pt. cure 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	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	1	0	1
8	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienți casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -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, 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
10	Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la -art.11 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
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	0.5	0.3	0.0	0.0	1.0	1.0	0.5
		total	0.2	0.1	0.0	0.0	0.3	0.3	0.2
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	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2
		total	0.0	0.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1
13	Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	2	2	2	2	2	2	2
14	Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți-minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare-art.14, alin.(2), lit.(b)	total	0	0	0	0	0	0	0
15	Numărul 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	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art.14, alin.2, lit. d)	total	0	0	0	0	0	0	0
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif 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 deservit 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	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței 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	Numărul 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

Furnizor SC ELECTROMAGNETICA SA		Anul 2015- SEMESTRUL I								
Nr. crt.	Indicator statistic*	Tipul CF ¹	Ianuarie	Februarie	Martie	Aprilie	Mai	Iunie	Semestrul I	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	Numarul de incalcati 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	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	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	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
3	Numarul de contestatii privind facturarea - art.8, alin.3, lit.a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	1	0	0	0	1
		noncasnic mare	1	1	0	0	0	0	0	2
		total	1	1	0	1	0	0	0	3
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	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	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	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
6	Numarul de incalcati 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	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	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	1	1	1	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	1	1	1	2
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	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
9	Numarul de incalcati ale timpului de comunicare catre OR a solicitarii CF de relare a furnizarii de energie electrica-art.9, alin.6, lit.c)	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
10	Numarul de solictari ale clientilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat-art.10, alin.5, lit.a)	casnic	0	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	0
12	Numarul de incalcati ale timpului de solutionare a solictarilor de modificare a tarifului reglementat-art.10, alin.5, lit.c)	casnic	0	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	0
		noncasnic mic	1	0	0	0	0	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	2	0	0	1	1	3
		total	1	0	2	0	0	1	1	4
14	Numarul de petitii reprezentand o solictare 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	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
15	Numarul de petitii cu subiect nerelevant-reclamatii nejustificate, destinat gresit, solictari de informatii care nu sunt referitoare la calitatea de furnizare-art.11, alin.5, lit.c)	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
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	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
17	Numarul de incalcati 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	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
18	Numarul de solictari/verificari primite, de tipul celor prevazute la art.12, alin.3 si 4, primite la CF privind intermedierea relatiei CF-OR-art.13, 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	1	0	0	1	2	2
		total	0	0	1	0	0	1	2	2
19	Numarul de incalcati ale termenului de transmitere catre OR a unor solictari/verificari 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	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
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	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
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	0
		noncasnic mic	0	2	0	0	1	0	3	3
		noncasnic mare	18	0	0	0	1	0	19	19
		total	18	2	0	0	2	0	22	22
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	0
		noncasnic mic	51	1	16	8	9	5	90	90
		noncasnic mare	19	0	1	3	2	1	26	26
		total	70	1	17	11	11	6	116	116
23	Numarul de solictari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii-art.16, lit. a)	noncasnic mare	0	0	0	0	0	0	0	0
24	Numarul de compensatii platite-art.16, lit. c)	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
25	Numarul de neintoarceri privind dreptul la compensatii, aflate in litigiu-art.16, lit c)	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
26	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei - art.17, lit.a)	casnic								0
		noncasnic mic								184
		noncasnic mare								239
		total								423
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	0
		noncasnic mic	51	1	16	8	9	5	90	90
		noncasnic mare	19	0	1	3	2	1	26	26
		total	70	1	17	11	11	6	116	116
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	0
		noncasnic mic	3	0	0	1	0	2	6	6
		noncasnic mare	0	0	1	1	0	3	5	5
		total	3	0	1	2	0	5	11	11
29	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei-art.17, lit.d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	232	231	247	254	262	265	265	265
		noncasnic mare	240	240	240	242	243	241	241	241
		total	472	471	486	496	505	506	506	506
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	0
		noncasnic mic	232	231	247	254	262	265	265	265
		noncasnic mare	239	239	239	241	243	240	240	240
		total	471	470	486	495	505	505	505	505
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	0
		noncasnic mic	28	5	1	4	4	2	44	44
		noncasnic mare	58	11	3	5	2	5	84	84
		total	86	16	4	9	6	7	128	128
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF, art.17, lit g)	casnic								0
		noncasnic mic	2260.794	2160.056	2050.054	2025.978	2094.034	2184.626	12775.542	12775.542
		noncasnic mare	72983.552	73676.762	76389.997	72552.327	75538.624	75309.864	446451.13	446451.13
		total	75244.346	75836.818	78440.051	74578.305	77632.658	77494.49	459226.67	459226.67

^{*} Semnificatia in 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