

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 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 emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, 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	5.0	1.0	1.5	0.4	1.3	0.0	1.5	1.5
		total	3.8	0.8	1.0	0.3	0.7	0.0	1.1	1.1
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	0.0	0.0	1.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2
		noncasnic mare	0.0	6.0	1.0	1.0	1.5	2.0	1.9	1.9
		total	0.0	6.0	1.0	1.0	0.8	2.0	1.8	1.8
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	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.6
		total	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.6	0.6
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	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	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	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	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
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	0.0
		noncasnic mic	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.2	0.2
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		total	0.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.1	0.1
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	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
13	Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	2	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 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	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	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	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	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	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
19	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deservite de alti furnizori-art 15, alin (2), 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 reclamatii privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instantei de judecata - art.15, alin.2, 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 reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecata cu sentința defavorabilă furnizorului respectiv-art.15, alin.2, 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

* 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

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor SC ELECTROMAGNETICA SA

Anul 2016- 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	2	0	0	0	0	0	2
		total	2	0	0	0	0	0	2
4	Numarul de contestatii privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti - art.8, alin.3, lit a)	casnic	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.02	0.0	0.00	0.0	0.0	0.0	0.02
		total	0.02	0.0	0.00	0.0	0.0	0.0	0.02
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	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 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	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 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	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 incalcarii 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	1	0	0	0	1	0	2
		noncasnic mare	1	1	3	0	0	1	6
		total	2	1	3	0	1	1	8
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	0	0
		total	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
		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	1	0	1	1	0	3
		noncasnic mare	4	1	6	3	1	2	17
		total	4	2	6	4	2	2	20
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	2	0	0	3	0	0	5
		noncasnic mare	2	0	0	3	0	0	5
		total	4	0	0	6	0	0	10

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	84	84	84	84	87	87	84
		noncasnic mare	128	124	122	119	119	119	128
		total	212	208	206	203	206	206	212
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	2	1	0	4	1	0	8
		noncasnic mare	3	0	3	3	1	0	10
		total	5	1	3	7	2	0	18
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	2	0	0	0	0	0	2
		noncasnic mare	3	1	0	0	0	0	4
		total	5	1	0	0	0	0	6
29	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei-art.17, lit.d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	84	84	84	87	87	87	87
		noncasnic mare	124	122	119	119	119	117	117
		total	208	206	203	206	206	204	204
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	84	84	84	84	87	87	87
		noncasnic mare	123	121	118	118	118	116	116
		total	207	205	202	205	205	203	203
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	4	2	0	3	0	20	29
		noncasnic mare	9	2	3	6	2	38	60
		total	13	4	3	9	2	58	89
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF, art.17, lit g)	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	548.020	507.253	510.162	484.975	543.53	612.049	3205.989
		noncasnic mare	26 400.497	17097.458	15434.558	15511.21	15528.163	12149.622	102121.508
		total	26 948.517	17604.711	15944.72	15996.496	16071.693	12761.671	105327.808

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