

Anexa 2

la Standardul de Performanta

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

Telefc 021.30.74.672

Fax: 021.30.32.572

E-mai furnizare@hidroelectrica.roPagina web: <http://www.hidroelectrica.ro>**Perioada de raportare: TRIMESTRUL II _2017**

Nr. crt.	Indicator de performanță*	2017		
		Tip CF	Trim.I	Trim II
0	1	2	3	4
1	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	17	23,0
		noncasnic mic	2	3,0
		noncasnic mare	289	289,0
		total	308,0	315,0
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	6	15,0
		noncasnic mic	1	10,0
		noncasnic mare	0	0,0
		total	7,0	25,0
3	Numar de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0,0
		noncasnic mic	0	0,0
		noncasnic mare	0	0,0
		total	0,0	0,0
4	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	23	38,0
		noncasnic mic	3	13,0
		noncasnic mare	289	289,0
		total	315	340,0
5	Numar de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	23	38,0
		noncasnic mic	3	13,0
		noncasnic mare	289	289,0
		total	315,0	340,0
6	Energia electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	11,671	21,621
		noncasnic mic	10,513	23,913
		noncasnic mare	68857,45	62019,31
		total	68879,63	62064,844
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	6	14
		noncasnic mic	1	6
		noncasnic mare	0	0
		total	7	20
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-

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 incalcarii 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	-	-

20	Numarul de plangeri intemeiate primite de CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
21	Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
22	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	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	-	-
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	-	-
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica	casnic	-	-
26	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	casnic	-	-
27	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	casnic	-	-
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF , altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
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 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	-	-
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 al 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	8
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	8
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1	1
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	-	-
46	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	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-

47	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	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	6	15
		noncasnic mic	1	10
		noncasnic mare	0	0
		total	7,0	25
50	Numarul de incalcari ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	noncasnic mare	-	-
53	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	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		total	-	-

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

Intocmit,
Ec.Felicia Tolbus

16.08.2017