

Anexa 2  
la Standardul de Performanță

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

Telef: 021.30.74.672

Fax: 021.30.32.572

E-mail [furnizare@hidroelectrica.ro](mailto:furnizare@hidroelectrica.ro)

Pagina web: <http://www.hidroelectrica.ro>

**Perioada de raportare: TRIMESTRUL III - 2017**

<b>2017</b>					
Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip CF	Trim.I	Trim. II	Trim. III
0	1	2	3	4	5
1	<i>Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare</i>	casnic	17,0	23,0	38,0
		noncasnic mic	2,0	3,0	13,0
		noncasnic mare	289,0	289,0	289,0
		<b>total</b>	<b>308,0</b>	<b>315,0</b>	<b>340,0</b>
2	<i>Numarul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare</i>	casnic	6,0	15,0	41,0
		noncasnic mic	1,0	10,0	20,0
		noncasnic mare	0,0	0,0	118,0
		<b>total</b>	<b>7,0</b>	<b>25,0</b>	<b>179,0</b>
3	<i>Numar de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare</i>	casnic	0,0	0,0	0,0
		noncasnic mic	0,0	0,0	0,0
		noncasnic mare	0,0	0,0	0,0
		<b>total</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
4	<i>Numarul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare</i>	casnic	23,0	38,0	79,0
		noncasnic mic	3,0	13,0	33,0
		noncasnic mare	289,0	289,0	407,0
		<b>total</b>	<b>315,0</b>	<b>340,0</b>	<b>519,0</b>
5	<i>Numar de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea</i>	casnic	23,0	38,0	79,0
		noncasnic mic	3,0	13,0	33,0
		noncasnic mare	289,0	289,0	407,0
		<b>total</b>	<b>315,0</b>	<b>340,0</b>	<b>519,0</b>
6	<i>Energia electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)</i>	casnic	11,7	21,6	26,5
		noncasnic mic	10,5	23,9	272,5
		noncasnic mare	68857,5	62019,3	63767,4
		<b>total</b>	<b>68879,6</b>	<b>62064,8</b>	<b>64066,4</b>
7	<i>Numarul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la preturi negociate</i>	casnic	6,0	14,0	36,0
		noncasnic mic	1,0	6,0	11,0
		noncasnic mare	0,0	0,0	1,0
		<b>total</b>	<b>7,0</b>	<b>20,0</b>	<b>48,0</b>
8	<i>Numarul de încalcare ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

9	<i>Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
10	<i>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</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
11	<i>Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
12	<i>Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
13	<i>Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
14	<i>Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
15	<i>Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
16	<i>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</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
17	<i>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</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
18	<i>Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
19	<i>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</i>	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 incalcarile 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 incalcarile 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 incalcarile termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-

*Nachin*

32	<i>Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
33	<i>Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art.13 alin(3) si (4) din standard</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
34	<i>Numarul de incalcati ale termenului de transmitere care 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</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
35	<i>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</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
36	<i>Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect ai unor supratensiuni accidentale produse in reteaua electrica OR</i>	casnic	-	-	-
37	<i>Numarul de incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura</i>	casnic	-	-	-
38	<i>Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura</i>	casnic	-	-	-
39	<i>Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului</i>	toti	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
40	<i>Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit</i>	toti	-	-	-
41	<i>Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal</i>	toti	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>	<b>8,0</b>
42	<i>Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare</i>	toti	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>	<b>1,0</b>
43	<i>Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)</i>	toti	-	-	-
44	<i>Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)</i>	toti	-	-	-
45	<i>Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie(secunde)</i>	toti	-	-	-
46	<i>Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invins ca nu a respectat obligatiile care ii revin la solicitarea CF de denuntare unilateral a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-

47	<i>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</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
48	<i>Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
49	<i>Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF</i>	casnic	6,0	15,0	41,0
		noncasnic mic	1,0	10,0	20,0
		noncasnic mare	0,0	0,0	118,0
		total	7,0	25,0	179,0
50	<i>Numarul de incalcarri ale indicatorilor de performanta garantati</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
51	<i>Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
52	<i>Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati</i>	noncasnic mare	-	-	-
53	<i>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</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-

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