

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

Telefon: 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\_2018**

Nr. crt.	Indicator de performanță*	2018			
		Tip CF	Trim.I	Trim. II	Trim.III
0	1	2	3	4	5
1	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	167.0	353.0	356.0
		noncasnic mic	51.0	95.0	95.0
		noncasnic mare	411.0	4272.0	4272.0
		<b>total</b>	<b>629.0</b>	<b>4720.0</b>	<b>4723.0</b>
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	187.0	6.0	0
		noncasnic mic	44.0	0.0	66
		noncasnic mare	3861.0	0.0	0
		<b>total</b>	<b>4092.0</b>	<b>6.0</b>	<b>66</b>
3	Numar de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	1.0	3	0
		noncasnic mic	0.0	0	0
		noncasnic mare	0.0	0	80
		<b>total</b>	<b>1.0</b>	<b>3</b>	<b>80</b>
4	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	353.0	356.0	356.0
		noncasnic mic	95.0	95.0	161.0
		noncasnic mare	4272.0	4272.0	4192.0
		<b>total</b>	<b>4720.0</b>	<b>4723.0</b>	<b>4709.0</b>
5	Numar de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	353.0	356.0	356.0
		noncasnic mic	95.0	95.0	161.0
		noncasnic mare	4272.0	4272.0	4192.0
		<b>total</b>	<b>4720.0</b>	<b>4723.0</b>	<b>4709.0</b>
6	Energia electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	372.0	372.0	372.0
		noncasnic mic	16408.7	16408.7	16408.0
		noncasnic mare	90233.0	77105.6	76301.0
		<b>total</b>	<b>107013.7</b>	<b>93886.3</b>	<b>93081.0</b>
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	110.0	4.0	0
		noncasnic mic	46.0	0.0	2
		noncasnic mare	2.0	0.0	0
		<b>total</b>	<b>158.0</b>	<b>4.0</b>	<b>2</b>
8	Numarul de incalcari ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Verificat ,  
Sef Serviciul Furnizare  
Valentin ROSU

Intocmit,  
Ec.Felicia Tolbuș

9	<i>Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
11	<i>Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de cate OM</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
12	<i>Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
13	<i>Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
15	<i>Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-

Verificat ,

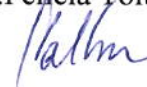
Sef Serviciul Furnizare

Valentin ROSU



Intocmit,

Ec.Felicia Tolbuș



20	<i>Numarul de plangeri intemeiate primite de CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
21	<i>Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
22	<i>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</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
23	<i>Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat</i>	casnic	-	-	-
24	<i>Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare</i>	casnic	-	-	-
25	<i>Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica</i>	casnic	-	-	-
26	<i>Numarul de incalcati 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</i>	casnic	-	-	-
27	<i>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</i>	casnic	-	-	-
28	<i>Numarul total de solicitari si plangeri ale CF , altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
29	<i>Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
30	<i>Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-

Verificat ,  
Sef Serviciul Furnizare  
Valentin ROSU



Intocmit,  
Ec.Felicia Tolbuș



31	Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
34	Numarul de incalcari 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	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect ai 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	<b>toti</b>	<b>8.0</b>	<b>8.0</b>	<b>8.0</b>
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	<b>toti</b>	-	-	-
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	<b>toti</b>	<b>8.0</b>	<b>8.0</b>	<b>8.0</b>
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	<b>toti</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toti</b>	-	-	-
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toti</b>	-	-	-
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie(secunde)	<b>toti</b>	-	-	-

Verificat ,  
Sef Serviciul Furnizare

Valentin ROSU



Intocmit,  
Ec.Felicia Tolbuș



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	-		
		<b>total</b>	-		
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	-		
		<b>total</b>	-		
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	1.0	3	0
		noncasnic mic	-	0	0
		noncasnic mare	-	0	80
		<b>total</b>	1.0	3	80
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	187.0	6	0
		noncasnic mic	44.0	0	66
		noncasnic mare	3861.0	0	0
		<b>total</b>	4092.0	6	66
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-
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	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-

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

Verificat ,  
Sef Serviciul Furnizare  
Valentin ROSU



Intocmit,  
Ec.Felicia Tolbus

