

Furnizor: HIDROELECTRICA  
 Telefon:0213032521;0213074672;  
 Fax:0213032572  
 E-mail:furnizare@hidroelectrica.ro  
 Pagină web:www.hidroelectrica.ro  
 Perioada de raportare: Trimestrul I\_2019

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	TOTAL Trim.I
0	1	2	3	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	414	414
		noncasnic mic	199	199
		noncasnic mare	4327	4327
		<b>total</b>	<b>4940</b>	<b>4940</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	19	19
		noncasnic mic	5	5
		noncasnic mare	30	30
		<b>total</b>	<b>54</b>	<b>54</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	9	9
		noncasnic mic	26	26
		noncasnic mare	3850	3850
		<b>total</b>	<b>3885</b>	<b>3885</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	424	424
		noncasnic mic	178	178
		noncasnic mare	507	507
		<b>total</b>	<b>1109</b>	<b>1109</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	424	424
		noncasnic mic	178	178
		noncasnic mare	507	507
		<b>total</b>	<b>1109</b>	<b>1109</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	132.52	132.52
		noncasnic mic	24113.79	24113.79
		noncasnic mare	113585.88	113585.88
		<b>total</b>	<b>137832.19</b>	<b>137832.19</b>
7.	Numărul 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 prețuri negociate	casnic	13	13
		noncasnic mic	8	8
		noncasnic mare	1	1
		<b>total</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
11.	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
16.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
17.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
19.	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
22.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	-	-
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	-	-
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-
27.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-

28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
35.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
36.	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	-	-
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	-	-
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	-	-
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	8	8
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	-	-
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	8	8
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	-	-
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	-	-
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	-	-
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-
47.	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	-	-

48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	9	9
		noncasnic mic	26	26
		noncasnic mare	3850	3850
		<b>total</b>	<b>3885</b>	<b>3885</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	424	424
		noncasnic mic	178	178
		noncasnic mare	507	507
		<b>total</b>	<b>1109</b>	<b>1109</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	<b>noncasnic mare</b>	-	-
53.	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	-	-
		noncasnic mic	-	-
		noncasnic mare	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

\*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.