

Furnizor: HIDROELECTRICA
 Telefon:0213032521;0213074672;
 Fax:0213032572
 Pagină web:www.hidroelectrica.ro
 Perioada de raportare: Trimestrul II_2022

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	TOTAL 2022
0	1	2	3	4	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	26640	110829	110829
		noncasnic mic	1953	2330	2330
		noncasnic mare	1628	9373	9373
		total	30221	122532	122532
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	84208	77295	161503
		noncasnic mic	377	1568	1945
		noncasnic mare	7826	8233	16059
		total	92411	87096	179507
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	19	0	19
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	81	153	234
		total	100	153	253
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	110829	188124	188124
		noncasnic mic	2330	3898	3898
		noncasnic mare	9373	17453	17453
		total	122532	209475	209475
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	110829	188124	188124
		noncasnic mic	2330	3898	3898
		noncasnic mare	9373	17453	17453
		total	122532	209475	209475
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	43 057	107 578	150 634
		noncasnic mic	16 125	20 032	36 157
		noncasnic mare	683 335	811 342	1 494 678
		total	742 517.62	938 952	1 681 469
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	65037	0	65037
		noncasnic mic	395	0	395
		noncasnic mare	70	0	70
		total	65502	0	65502
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	230	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
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	8167	17094	25261
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	8167	17094	25261
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	5	5750	5755
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	5	5750	5755

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	TOTAL 2022
		total	5	5750	5755
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	-	2980	2980
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	0	2980	2980
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	3542	3542
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	3542	3542
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	0
		noncasnic mic	-	0	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	0	0
		noncasnic mic	-	0	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
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	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
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	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
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	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
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	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	-	0	0

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	TOTAL 2022
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	0	0
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	-	0	0
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	-	0	0
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	463	854	-
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0		0
		noncasnic mic	0		0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
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	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	-	24	24
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
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	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
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	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
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	4	41	45
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	-	0	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale	toți	8	8	8
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	8	8	8

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	TOTAL 2022
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	225411	272339	497750
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	60532	69005	129537
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	835	218	526.5
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	-	0	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	0	0
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		1546	1546
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	19	0	19
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	81	152	233
		total	100	152	252
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	84208	77295	161503
		noncasnic mic	377	1568	1945
		noncasnic mare	7826	8080	15906
		total	92411	86943	179354
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic	-	-	0
		total	-	-	0
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	-	-	0
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	-	-	0
		noncasnic mic	-	-	0
		noncasnic mare	-	-	0
		total	-	-	0

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