

Furnizor: HIDROELECTRICA
 Telefon:0213032521;0213074672;
 Fax:0213032572
 E-mail:furnizare@hidroelectrica.ro
 Pagină web:www.hidroelectrica.ro
 Perioada de raportare: Trimestrul III_2019

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	TOTAL 2019
0	1	2	3	4	5	6
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	414	424	436	414
		noncasnic mic	199	178	187	199
		noncasnic mare	4327	507	508	4327
		total	4940	1109	1131	4940
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	19	19	41	79
		noncasnic mic	5	9	826	840
		noncasnic mare	30	1	0	31
		total	54	29	867	950
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	9	7	6	22
		noncasnic mic	26	0	1	27
		noncasnic mare	3850	0	0	3850
		total	3885	7	7	3899
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	424	436	483	483
		noncasnic mic	178	187	1014	1014
		noncasnic mare	507	508	508	508
		total	1109	1131	2005	2005
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	424	436	483	483
		noncasnic mic	178	187	1014	1014
		noncasnic mare	507	508	508	508
		total	1109	1131	2005	2005
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	132.52	252.3	266.436	651.256
		noncasnic mic	24113.8	10372	6837.445	41322.735
		noncasnic mare	113586	141201	178235.05	433022.134
		total	137832	151825	185338.94	474996.125
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	19	9	41
		noncasnic mic	8	7	615	630
		noncasnic mare	1	1	0	2
		total	22	27	624	673
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-
		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	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-
		total	-	-	-	-

14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	1	0	1
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	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	8	8
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-

48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	9	7	1	17
		noncasnic mic	26	0	7	33
		noncasnic mare	3850	0	0	3850
		total	3885	7	8	3900
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	424	19	41	484
		noncasnic mic	178	9	826	1013
		noncasnic mare	507	1	0	508
		total	1109	29	867	2005
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-
		total	-	-	-	-
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	-	-	-	-
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	-	-	-	-
		total	-	-	-	-

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