

Furnizor: HIDROELECTRICA

Telefon:0213032521;0213074672;

Fax:0213032572

E-mail:furnizare@hidroelectrica.ro

Pagină web:www.hidroelectrica.ro

Perioada de raportare: Trimestrul IV\_2020

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	TOTAL 2020
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	537	610	714	834	537
		noncasnic mic	1081	1310	1337	1350	1081
		noncasnic mare	508	545	545	558	508
		<b>total</b>	<b>2126</b>	<b>2465</b>	<b>2596</b>	<b>2742</b>	<b>2126</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	74	104	120	128	426
		noncasnic mic	233	27	13	14	287
		noncasnic mare	37	0	13	0	50
		<b>total</b>	<b>344</b>	<b>131</b>	<b>146</b>	<b>142</b>	<b>763</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	1	4	0	3	8
		noncasnic mic	4	8	1	0	13
		noncasnic mare	0	2	1	0	3
		<b>total</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>24</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	610	714	834	962	610
		noncasnic mic	1310	1337	1350	1364	1310
		noncasnic mare	545	545	558	558	545
		<b>total</b>	<b>2465</b>	<b>2596</b>	<b>2742</b>	<b>2884</b>	<b>2465</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	610	714	834	962	610
		noncasnic mic	1310	1337	1350	1364	1310
		noncasnic mare	545	545	558	558	545
		<b>total</b>	<b>2465</b>	<b>2596</b>	<b>2742</b>	<b>2884</b>	<b>2465</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	144.30	576.88	244.86	535.86	1,501.90
		noncasnic mic	13,280.37	8,184.12	22,250.42	11,004.71	54,719.62
		noncasnic mare	155,645.20	160,945.00	121,702.42	126,381.18	564,673.80
		<b>total</b>	<b>169,069.87</b>	<b>169,706.00</b>	<b>144,197.70</b>	<b>137,921.75</b>	<b>620,895.32</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	62	77	95	97	331
		noncasnic mic	134	19	6	9	168
		noncasnic mare	2	0	1	0	3
		<b>total</b>	<b>198</b>	<b>96</b>	<b>102</b>	<b>106</b>	<b>502</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</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>	-	-	-	-	-
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>	-	-	-	-	-
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</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	0				0
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	<b>toți</b>	8	8	8	8	8
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	<b>toți</b>	-	-	-	-	-
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	<b>toți</b>	8	8	8	-	8
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	<b>toți</b>	1	1	1	1	1
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	-	-	-	4674	4674
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	-	-	-	4575	4575
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	-	-	-	58	58
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	1	4	0	3	8
		noncasnic mic	4	8	1	0	13
		noncasnic mare	0	2	1	0	3
		<b>total</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>24</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	610	714	834	962	3120
		noncasnic mic	1310	1337	1350	1364	5361
		noncasnic mare	545	545	558	558	2206
		<b>total</b>	<b>2465</b>	<b>2596</b>	<b>2742</b>	<b>2884</b>	<b>10687</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</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>	<b>-</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>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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