



Anexa nr.2 la standard

**Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea  
de furnizare a energiei electrice**

Furnizor: Veolia Energie Romania SA  
 Telefon: 0213/228 637  
 Fax: 0213/228 495  
 E-mail: [furnizare.electricitate@veolia.com](mailto:furnizare.electricitate@veolia.com)  
 Pagina web: [www.veolia.ro](http://www.veolia.ro)  
 Perioada de raportare: trimestrul II 2018

Nr. crt.	Indicatorul statistic*	Tipul CF	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	244			
		noncasnic mare	0	2			
		total	0	246			
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
3	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	244			
		noncasnic mare	0	24			
		total	0	246			

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare  
 Str. Tunari nr. 60 A, et. 9  
 CUI RO1595802, J40/20081/1992

tel : (+40) 21 322 86 37  
 fax : (+40) 21 322 84 95

Document privat, emis de Veolia Energie Romania, conține date cu caracter personal © – a nu se difuza neautorizat in extern



5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	244			
		noncasnic mare	0	2			
		total	0	246			
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	699.183			
		noncasnic mare	0	852.449			
		total	0	1551.632			
7	Numarul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	1			
		noncasnic mare	0	1			
		total	0	2			
8	Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
10	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile întemeiate, cat și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor de către OM	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare  
Str. Tunari nr. 60 A, et. 9  
CUI RO1595802, J40/20081/1992

tel : (+40) 21 322 86 37  
fax : (+40) 21 322 84 95



11	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor de catre OM	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
12	Numarul total de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plangerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
14	Numărul de compensații plătite CF in cazul nerespectării termenului de răspuns la plangerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
16	Numărul 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	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
17	Numărul de locuri de consum pentru	casnic	0	0			

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare  
Str. Tunari nr. 60 A, et. 9  
CUI RO1595802, J40/20081/1992

tel : (+40) 21 322 86 37  
fax : (+40) 21 322 84 95



	care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
18	Numărul de compensații plătite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
19	Numărul 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	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
20	Numărul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
21	Numărul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangeri CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
22	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangeri CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0			

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare  
Str. Tunari nr. 60 A, et. 9  
CUI RO1595802, J40/20081/1992

tel : (+40) 21 322 86 37  
fax : (+40) 21 322 84 95



24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	0	0			
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0			
26	Numarul de incalcati ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarif reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica	casnic	0	0			
27	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	casnic	0	0			
28	Numărul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
29	Numărul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
30	Numărul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare  
Str. Tunari nr. 60 A, et. 9  
CUI RO1595802, J40/20081/1992

tel : (+40) 21 322 86 37  
fax : (+40) 21 322 84 95



31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plangerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
32	Numărul de compensații platite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plangerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângeri Cf care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
35	Numărul de compensații platite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângeri Cf care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electronice ca efect al unor suprațensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	0	0			
37	Numărul de încălcări de către furnizor	casnic	0	0			

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare  
Str. Tunari nr. 60 A, et. 9  
CUI RO1595802, J40/20081/1992

tel : (+40) 21 322 86 37  
fax : (+40) 21 322 84 95

Document privat, emis de Veolia Energie Romania, conține date cu caracter personal © – a nu se difuza neautorizat în extern



	ale termenelor prevazute in Procedura						
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0	0			
39	Numarul de puncte de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1	1			
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toti	0	0			
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toti	1	1			
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1	1			
43	Numărul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	0	0			
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	0	0			
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	0	0			
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	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
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 energiei electrice	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare  
Str. Tunari nr. 60 A, et. 9  
CUI RO1595802, J40/20081/1992

tel : (+40) 21 322 86 37  
fax : (+40) 21 322 84 95



48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de CF	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in standard	noncasnic mare	0	0			
52	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	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare  
Str. Tunari nr. 60 A, et. 9  
CUI RO1595802, J40/20081/1992

tel : (+40) 21 322 86 37  
fax : (+40) 21 322 84 95