



Anexa nr. 2 la Standardul de performanță

Valorile Indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare

Furnizor: Veolia Energie Romania SA
 Telefon: 021/3228637
 Fax: 021/3228495
 E-mail: furnizare.electricitate@veolia.com
 Pagina web:
 Perioada de raportare: Trim III

Nr.crt	Indicator statistic	Tipul CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3		5	6	7
1	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	244	603		
		noncasnic mare	0	2	3		
		Total	0	246	606		
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
3	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
4	Numar de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	244	607		
		noncasnic mare	0	2	3		
		Total	0	246	610		
5	Numar de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	244	607		
		noncasnic mare	0	2	3		
		Total	0	246	610		
6	Energie electrica furnizata, in perioada de raportare (MWh)	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	238.258	10342.477		
		noncasnic mare	0	1313.374	6172.005		
		Total	0	1551.632	16514.482		
7	Numarul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	1	1		
		noncasnic mare	0	1	1		
		Total	0	2	2		
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
10	Numărul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neantemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
11	Numărul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		

12	Numărul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
13	Numărul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
14	Numărul de compensații plătite CF in cazul nerespectării termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	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	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare catre OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
19	Numarul 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 neantemeiate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
21	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		

26	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casic	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
27	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutiune a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casic	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casic	0	0	0		
		noncasic mic	0	0	0		
		noncasic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casic	0	0	0		
		noncasic mic	0	0	0		
		noncasic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casic	0	0	0		
		noncasic mic	0	0	0		
		noncasic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
31	Numarul de incalcarri ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casic	0	0	0		
		noncasic mic	0	0	0		
		noncasic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casic	0	0	0		
		noncasic mic	0	0	0		
		noncasic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
33	Numarul de solicitari,plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art.13 alin (3) si (4) din standard	casic	0	0	0		
		noncasic mic	0	0	0		
		noncasic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
34	Numarul de incalcarri ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul , art.13 alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casic	0	0	0		
		noncasic mic	0	0	0		
		noncasic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plangerilor CF care fac obiectul , art.13 alin (3) si (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casic	0	0	0		
		noncasic mic	0	0	0		
		noncasic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reteaaua electrica a OR	casic	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
37	Numarul de incalcarri de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casic	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casic	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
39	Numarul punctelor de informare regionala locala ale furnizorului	toti	0	1	1		

40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	0	0	0		
				0	0		
				0	0		
				0	0		
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	0	1	1		
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	0	1	1		
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call center)	toti	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call center)	toti	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centul de telefonie (secunde)	toti	0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
			0	0	0		
46	Numarul de plangeri ale CF, 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	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
47	Numarul de plangeri ale CF deservite 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	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
50	Numarul de incalcari ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	noncasnic mare	0	0	0		
		0	0	0			
		0	0	0			
		0	0	0			
53	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	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		Total	0	0	0		