



Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: **Veolia Energie Romania SA**

Telefon: **021/3228637**

Fax: **021/3228495**

E-mail: **furnizare.electricitate@veolia.com**

Pagina web: **www.veolia.ro**

Perioada de raportare:

Trim III 2020

Nr. Crt.	Indicatori de performanta generali	Tip Consumator	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	An
1	Nr de LC deservite la inceputul perioadei de raportare	Casnic	0.	0.	0.	0.	
		noncasnic mic	1,006.	877.	877.	0.	
		noncasnic mare	158.	146.	146.	0.	
		Total	1,164.	1,023.	1,023.	0.	0.
2	Nr de LC noi si LC preluate in cursul perioadei de raportare	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	59.	0.	0.	0.	59.
		noncasnic mare	6.	0.	0.	0.	6.
		Total	65.	0.	0.	0.	65.
3	Nr de LC pt care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	188.	0.	0.	0.	188.
		noncasnic mare	18.	0.	0.	0.	18.
		Total	206.	0.	0.	0.	206.
4	Nr de LC deservite la sfarsitul perioadei de raportare	Casnic	0.	0.	0.	0.	
		noncasnic mic	877.	877.	877.	0.	
		noncasnic mare	146.	146.	154.	0.	
		Total	1,023.	1,023.	1,031.	0.	0.
5	Nr de LC deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	Casnic	0.	0.	0.	0.	
		noncasnic mic	877.	877.	877.	0.	
		noncasnic mare	146.	146.	154.	0.	
		Total	1,023.	1,023.	1,031.	0.	0.
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	4,418.2	3,536.	3,767.1	0.	11,721.3
		noncasnic mare	22,086.7	19,205.6	21,848.4	0.	63,140.7
		Total	26,504.9	22,741.6	25,615.5	0.	74,862.
7	Nr 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.	0.	0.
		noncasnic mic	3.	0.	0.	0.	3.
		noncasnic mare	1.	0.	0.	0.	1.
		Total	4.	0.	0.	0.	4.



8	Nr de incalcati ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
9	Nr de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
10	Nr total de plangeri privind facturarea: acest indicator contine atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
11	Nr de plangeri intemeiate privind facturarea: acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor de masurare de catre OM						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
12	Nr de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
13	Nr de incalcati ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de ee						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
14	Nr de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de ee						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
15	Nr de LC deconectate pt neplata contravalorii facturii de energie electrica						
		Casnic					0.
		noncasnic mic					0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.



16	Nr de LC pt care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	Casnic					0.	
		noncasnic mic					0.	
		noncasnic mare					0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
17	Nr de LC 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.	
		noncasnic mic					0.	
		noncasnic mare					0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
18	Nr de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de realuare a furnizarii de ee	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
19	Nr de plangeri primite de la CF privind deconectarea LC pt neplata contravalorii facturii de ee: acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
20	Nr de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea LC pentru neplata contravalorii facturii de ee	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
21	Nr de incalcarri ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea LC pt neplata contravalorii facturii de ee	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
22	Nr de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea LC pt neplata contravalorii facturii de energie electrica	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
23	Nr de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.



24	Nr 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.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
25	Nr de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la ee						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
26	Nr de incalcati ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
27	Nr de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
28	Nr total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
29	Nr de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
30	Nr de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
31	Nr de incalcati ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
32	Nr de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
33	Nr de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute la art. 13 alin. (3) si (4) din standard						
		Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.



34	Nr de incalcati 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	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
35	Nr de compensatii platite CF in cazul nerespectarii 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	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
36	Nr de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a OR	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
37	Nr de incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	Casnic				0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
38	Nr de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
39	Nr punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	Toti	1.	1.	1.	0.	
		Total	1.	1.	1.	0.	0.
40	Nr de linii telefonice cu numar de apel gratuit	Toti				0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
41	Nr de linii telefonice cu numar de apel normal	Toti	1.	1.	1.	0.	
		Total	1.	1.	1.	0.	0.
42	Nr de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	Toti	1.	1.	1.	0.	
		Total	1.	1.	1.	0.	0.
43	Nr de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	Toti				0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.



44	Nr de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)					
		Toti				0.
		Total	0.	0.	0.	0.
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)					
		Toti				0.
		Total	0.	0.	0.	0.
46	Nr 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.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.
47	Nr 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-l asigura furnizarea energiei electrice					
		Casnic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.
48	Nr de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului					
		Casnic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.
49	Nr de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF					
		Casnic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	126.	180.	0.	0.
		noncasnic mare	25.	19.	9.	0.
		Total	151.	199.	9.	0.
50	Nr de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati					
		Casnic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.
51	Nr de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii de catre Furnizor a termenelor prevazute in prezentul standard					
		Casnic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.
52	Nr 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.
		Total	0.	0.	0.	0.
53	Nr 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.	0.
		noncasnic mic	17.	6.	12.	0.
		noncasnic mare	4.	7.	14.	0.
		Total	21.	13.	26.	0.