



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 II 2019

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	722.	839.	0.	0.	
		noncasnic mare	143.	143.	0.	0.	
		Total	865.	982.	0.	0.	0.
2	Nr de LC noi si LC preluate in cursul perioadei de raportare	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	119.	145.	0.	0.	264.
		noncasnic mare	11.	12.	0.	0.	23.
		Total	130.	157.	0.	0.	287.
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	3.	1.	0.	0.	4.
		noncasnic mare	2.	0.	0.	0.	2.
		Total	5.	1.	0.	0.	6.
4	Nr de LC deservite la sfarsitul perioadei de raportare	Casnic	0.	0.	0.	0.	
		noncasnic mic	838.	983.	0.	0.	
		noncasnic mare	143.	164.	0.	0.	
		Total	981.	1 147.	0.	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	838.	983.	0.	0.	
		noncasnic mare	143.	164.	0.	0.	
		Total	981.	1 147.	0.	0.	0.
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	4 735.5	4 225.8	0.	0.	8 961.2
		noncasnic mare	22 032.1	21 393.9	0.	0.	43 426.
		Total	26 767.6	25 619.7	0.	0.	52 387.2
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	119.	145.	0.	0.	264.
		noncasnic mare	11.	12.	0.	0.	23.
		Total	130.	157.	0.	0.	287.



8	Nr de incalcarii 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 incalcarii 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.	0.	0.	
		noncasnic mic		0.	0.	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.	0.	0.	
		noncasnic mic		0.	0.	0.	
		noncasnic mare		0.	0.	0.	
		Total	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.	0.	0.	
		noncasnic mic		0.	0.	0.	
		noncasnic mare		0.	0.	0.	
		Total	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.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	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.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	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.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
21	Nr de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea LC pt neplata contravalorii facturii de ee	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.
22	Nr de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind deconectarea LC pt neplata contravalorii facturii de energie electrica	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.
23	Nr de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		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.
		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 retea electrica a OR						
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
37	Nr de incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura			0.	0.	0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
38	Nr de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura			0.	0.	0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
39	Nr punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului			1.	1.	0.	
		Total	1.	1.	0.	0.	1.
40	Nr de linii telefonice cu numar de apel gratuit			0.	0.	0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
41	Nr de linii telefonice cu numar de apel normal			1.	1.	0.	
		Total	1.	1.	0.	0.	1.
42	Nr de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare			1.	1.	0.	
		Total	1.	1.	0.	0.	1.
43	Nr de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)			0.	0.	0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.



44	Nr de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)						
		Toti	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)						
		Toti	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	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.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	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.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	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.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	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.	0.
		noncasnic mic	119.	311.	0.	0.	430.
		noncasnic mare	11.	29.	0.	0.	40.
		Total	130.	340.	0.	0.	470.
50	Nr de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati						
		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.
51	Nr de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii de catre Furnizor a termenelor prevazute in prezentul standard						
		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.
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.	0.
		Total	0.	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.	0.
		noncasnic mic	3.	14.	0.	0.	17.
		noncasnic mare	1.	7.	0.	0.	8.
		Total	4.	21.	0.	0.	25.