

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: Veolia Energie România SA

Telefon: 021/3228637

Fax: 021/3228495

E-mail: furnizare.electricitate@veolia.com

Pagina web: www.veolia.ro

Perioada de raportare:

Trim. II 2021

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.			
		noncasnic mic	873.	861.			
		noncasnic mare	146.	139.			
		Total	1,019.	1 000.	0.	0.	0.
2	Nr de LC noi si LC preluate in cursul perioadei de raportare	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	163.	0.	0.	163.
		noncasnic mare	0.	2.	0.	0.	2.
		Total	0.	165.	0.	0.	165.
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	62.	54.	0.	0.	116.
		noncasnic mare	9.	6.	0.	0.	15.
		Total	71.	60.	0.	0.	131.
4	Nr de LC deservite la sfarsitul perioadei de raportare	Casnic	0.	0.	0.	0.	
		noncasnic mic	861.	971.	0.	0.	
		noncasnic mare	139.	138.	0.	0.	
		Total	1 000.	1 109.	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	861.	971.	0.	0.	
		noncasnic mare	139.	138.	0.	0.	
		Total	1 000.	1 109.	0.	0.	0.
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	Casnic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mic	4,199.6	3,586.2	0.	0.	7,785.8



		noncasnic mare	18,061.	15,985.8	0.	0.	34,046.8
		Total	22 260.6	19,572.1	0.	0.	41,832.6
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	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	0.	0.	0.	0.
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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.
		noncasnic mare	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.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	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.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	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.	0.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	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 incalcarii 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.

Veolia Energie România S.A.

Clădirea Ștefan cel Mare
 Str. Tunari nr. 60 A, et. 9
 CUI RO1595802, J40/20081/1992
 www.veolia.com; www.veolia.ro

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



		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 incalcarii ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la ee	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 schimbarea tarifului reglementat la ee	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 incalcarii 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 incalcarii 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 incalcarii 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.	0.	0.	
		Total	1.	1.	0.	0.	1.
40	Nr de linii telefonice cu numar de apel gratuit						

Veolia Energie România S.A.

Clădirea Ștefan cel Mare
 Str. Tunari nr. 60 A, et. 9
 CUI RO1595802, J40/20081/1992
 www.veolia.com; www.veolia.ro

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



		Toti					0.	
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
41	Nr de linii telefonice cu numar de apel normal	Toti	1.	1.	0.	0.		
		Total	1.	1.	0.	0.	1.	
42	Nr de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	Toti	1.	1.	0.	0.		
		Total	1.	1.	0.	0.	1.	
43	Nr de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	Toti	0.	0.	0.	0.		
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
44	Nr de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	Toti				0.		
		Total	0.	0.	0.	0.	0.	0.
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	Toti				0.		
		Total	0.	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.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	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.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	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.	0.
		noncasnic mic	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		noncasnic mare	0.	0.	0.	0.	0.	0.
		Total	0.	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.	0.
		noncasnic mic	50.	342.	0.	0.	392.	
		noncasnic mare	2.	12.	0.	0.	14.	
		Total	52.	354.	0.	0.	406.	
50	Nr de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati							

Veolia Energie România S.A.

Clădirea Ștefan cel Mare
 Str. Tunari nr. 60 A, et. 9
 CUI RO1595802, J40/20081/1992
 www.veolia.com; www.veolia.ro

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



		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	15.	36.	0.	0.	51.
		noncasnic mare	1.	13.	0.	0.	14.
		Total	16.	49.	0.	0.	65.