

S.C. RENOVATIO TRADING S.R.L.
Telefon: +4021 318 2010/11/12 Fax: +4021 318 2013

E-mail: office@renovatiotrading.ro / www.renovatiotrading.ro

Anexa 2 la standard

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Perioada de raportare: Trimestrul 4_2021

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
0	1	2	3	4	5	6
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	107	206	223	237
		noncasnic mic	1807	1972	1955	1950
		noncasnic mare	1782	1808	1386	1387
		total	3696	3986	3564	3574
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	103	19	20	79
		noncasnic mic	194	119	33	204
		noncasnic mare	29	22	10	105
		total	326	160	63	388
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	4	2	6	2
		noncasnic mic	29	136	38	34
		noncasnic mare	3	444	9	6
		total	36	582	53	42
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	206	223	237	314
		noncasnic mic	1972	1955	1950	2120
		noncasnic mare	1808	1386	1387	1486
		total	3986	3564	3574	3920
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	206	223	237	314
		noncasnic mic	1972	1955	1950	2120
		noncasnic mare	1808	1386	1387	1486
		total	3986	3564	3574	3920
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	389.366	421.7	379.694	552.636
		noncasnic mic	43562.14	43020.841	50496.76	43511.863
		noncasnic mare	194408.8	190947.86	215386.44	183241.4
		total	238360.3	234390.4	266262.89	227305.9
7	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	62	20	19	10
		noncasnic mic	36	56	24	19
		noncasnic mare	1	7	9	5
		total	99	83	52	34
8	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
10	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	6	1	1	0
		noncasnic mic	9	4	8	4
		noncasnic mare	1	4	4	1
		total	16	9	13	5
11	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor	casnic	4	0	1	0
		noncasnic mic	6	4	4	4
		noncasnic mare	1	2	2	1

	măsurate de către OM	total	11	6	7	5
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	4	1	1	0
		noncasnic mic	6	4	4	4
		noncasnic mare	1	4	1	1
		total	11	9	6	5
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
16	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
17	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	0	0
26	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	0	0

27	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrică	casnic	0	0	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasniceca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	0	0	0	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0	0
39	Numărul punctelor de informare regionalizate care aparțin furnizorului	toți	1	1	1	1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif	toți	3	3	3	3
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	71	77	45	38
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	60	40	30	32
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	60	48	29	20
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0

	denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	total	0	0	0	0
47	Numărul de plângeri ale CF deservite de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i 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	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	4	2	6	2
		noncasnic mic	29	136	38	34
		noncasnic mare	3	444	9	6
		total	36	582	53	42
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	103	18	19	78
		noncasnic mic	194	114	24	195
		noncasnic mare	29	21	9	104
		total	326	153	52	377
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în 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	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	noncasnic mare	0	0	0	0
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	1	3	11	10
		noncasnic mic	18	47	95	75
		noncasnic mare	3	47	80	54
		total	22	97	186	139

