

**Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice 2017**

Furnizor: RENOVATIO TRADING SRL  
 Telefon: 021 - 318 20 10  
 Fax: 021 - 318 20 13  
 E-mail: [office@renovatiotrading.ro](mailto:office@renovatiotrading.ro)  
 Pagina web: [www.renovatiotrading.ro](http://www.renovatiotrading.ro)  
 Perioada de raportare: AN 2017

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An	
			1	2	3	4	5	
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic		26	34	36	34	26
		noncasnic mic		1155	1255	1309	1535	1155
		noncasnic mare		486	527	547	924	486
		total		1667	1816	1892	2493	1667
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic		8	3	0	26	37
		noncasnic mic		115	73	297	28	513
		noncasnic mare		44	54	420	7	525
		total		167	130	717	61	1075
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic		0	1	2	11	14
		noncasnic mic		15	19	71	27	132
		noncasnic mare		3	34	43	12	92
		total		18	54	116	50	238
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic		34	36	34	49	49
		noncasnic mic		1255	1309	1535	1536	1536
		noncasnic mare		527	547	924	919	919
		total		1816	1892	2493	2504	2504
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic		8	3	34	49	49
		noncasnic mic		115	73	1535	1536	1536
		noncasnic mare		44	54	924	919	919
		total		167	130	2493	2504	2504
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic		47.507	86.338	66.907	98.847	299.599
		noncasnic mic		17622.09	34810	36202.48	35196.03	123830.6
		noncasnic mare		69549.37	72669.66	100678.8	83235.12	326132.9
		total		87218.97	107566	136948.1	118530	450263.1
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		8	3	0	20	31
		noncasnic mic		115	73	197	28	413
		noncasnic mare		44	54	420	7	525
		total		167	130	617	55	969
8	Numărul de încălcări ale termenului de emisie 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	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie 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	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		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	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către 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	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	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	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	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	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	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	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic		0	0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	1	0	1
		noncasnic mare		1	0	0	0	1
		total		1	0	1	0	2
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	0
		noncasnic mic		0	0	1	0	1
		noncasnic mare		1	0	0	0	1

	CF a obligațiilor de plată	total	1	0	1	0	2
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	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	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	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	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 energia electrică	casnic	0	0	0	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în 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	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în 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	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în 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	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în 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	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	0	0	0	0	0

37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	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	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1	1	1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	3	3	3	3	3
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	1	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	63	28	16	21	128
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	63	28	16	21	128
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0	0	0	0	0
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 scopul schimbării 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	Numărul de plângeri ale CF deserviți 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	0
		noncasnic mic	1	0	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	1
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	3	1	2	11	17
		noncasnic mic	22	19	71	27	139
		noncasnic mare	6	34	43	12	95
		total	31	54	116	50	251
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	8	3	0	26	37
		noncasnic mic	115	73	297	28	513
		noncasnic mare	44	54	420	7	525
		total	167	130	717	61	1075
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	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	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în 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	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	0	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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	1	0	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	1