

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice 2018

Furnizor:
Telefon:
Fax:
E-mail:
Pagina web:
Perioada de raportare:RENOVATIO TRADING SRL
021 - 318 20 10
021 - 318 20 13
office@renovatiotrading.ro
www.renovatiotrading.ro
AN 2019

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An	
		0	1	2	3	4	5	6
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic		64	66	68	78	64
		noncasnic mic		1597	1621	1737	1765	1597
		noncasnic mare		1306	1308	1778	1786	1306
		total		2967	2995	3583	3629	2967
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic		3	2	12	1	18
		noncasnic mic		39	127	42	9	217
		noncasnic mare		8	475	10	4	497
		total		50	604	64	14	732
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic		1	0	2	3	6
		noncasnic mic		15	11	14	40	80
		noncasnic mare		6	5	2	4	17
		total		22	16	18	47	103
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic		66	68	78	76	76
		noncasnic mic		1621	1737	1765	1734	1734
		noncasnic mare		1308	1778	1786	1786	1786
		total		2995	3583	3629	3596	3596
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic		66	68	78	76	76
		noncasnic mic		1621	1737	1765	1734	1734
		noncasnic mare		1308	1778	1786	1786	1786
		total		2995	3583	3629	3596	3596
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic		254,027	211,881	254,76	184,606	905,274
		noncasnic mic		40.033,795	39.691,020	48.191,30	38439,993	166.356,106
		noncasnic mare		208.506,920	216.756,090	240.275,83	216532,49	882.071,330
		total		248.794,742	256.658,991	288.721,89	255.157,09	1.049.332,710
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		3	2	12	1	18
		noncasnic mic		39	103	42	9	193
		noncasnic mare		8	398	10	4	420
		total		50	503	64	14	631
8	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră 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 emiteră 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	1	0	0
		noncasnic mic		0	0	9	11	20
		noncasnic mare		0	0	3	3	6
		total		0	0	13	14	27
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	1	0	0
		noncasnic mic		0	0	9	11	20
		noncasnic mare		0	0	3	3	6
		total		0	0	13	14	27
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic		0	0	1	0	0
		noncasnic mic		0	0	9	11	20
		noncasnic mare		0	0	3	3	6
		total		0	0	13	14	27
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	1	0	0	1
		noncasnic mic		0	2	0	6	8
		noncasnic mare		0	0	1	0	1
		total		0	3	1	6	10
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	2	0	6	8
		noncasnic mare		0	0	1	0	1
		total		0	2	1	6	9
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	casnic		0	0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	0	0	0

41	pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
		total	0	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	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	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	2	2	4	1	9	
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	2	2	4	1	9	
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	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	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	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	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
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	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
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	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
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	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
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	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	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1	1	1	1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1	1	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	3	3	3	3	3	3
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	1	1	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	2	33	28	14	77	
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	2	33	28	14	77	
45	Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0	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	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	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	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	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1	0	2	3	6	
		noncasnic mic	14	11	14	40	79	
		noncasnic mare	6	5	2	4	17	
		total	21	16	18	47	102	
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	3	2	12	1	18	
		noncasnic mic	39	103	42	9	193	
		noncasnic mare	8	398	10	4	420	
		total	50	503	64	14	631	
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	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
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	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
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	0	0
		casnic	0	0	0	36	36	
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	noncasnic mic	18	116	133	85	352	
		noncasnic mare	4	18	47	3	72	
		total	22	134	180	124	460	