

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice 2020

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
TRIMESTRUL IV 2020 + An 2020

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		76	76	74	91	91
		noncasnic mic		1734	1742	1783	1790	1790
		noncasnic mare		1786	1791	1789	1784	1784
		total		3596	3609	3646	3665	3665
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic		6	2	22	16	46
		noncasnic mic		43	52	37	40	172
		noncasnic mare		10	3	6	3	22
		total		59	57	65	59	240
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic		6	4	5	0	15
		noncasnic mic		35	11	30	23	99
		noncasnic mare		5	5	11	5	26
		total		46	20	46	28	140
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic		76	74	91	107	107
		noncasnic mic		1742	1783	1790	1807	1807
		noncasnic mare		1791	1789	1784	1782	1782
		total		3609	3646	3665	3696	3696
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic		76	74	91	107	107
		noncasnic mic		1742	1783	1790	1807	1807
		noncasnic mare		1791	1789	1784	1782	1782
		total		3609	3646	3665	3696	3696
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic		195,738	155,776	195,88	233,298	780,694
		noncasnic mic		38.584,148	31.455,615	43.477,50	40283,688	153.800,947
		noncasnic mare		234.632,357	182.140,120	223.821,90	201480,3	842.074,673
		total		273.412,243	213.751,511	267.495,274	241.997,286	996.656,314
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		6	2	11	16	35
		noncasnic mic		14	52	37	40	143
		noncasnic mare		4	3	6	2	15
		total		24	57	54	58	193
8	Numărul de încălcări 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	Numărul de compensații plătite 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	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	1	0	1	2
		noncasnic mic		6	2	0	4	12
		noncasnic mare		2	0	0	1	3
		total		8	3	0	6	17
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	1	1
		noncasnic mic		6	1	0	1	8
		noncasnic mare		2	0	0	0	2
		total		8	1	0	0	9
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic		0	0	0	1	1
		noncasnic mic		6	1	0	0	7
		noncasnic mare		2	0	0	0	2
		total		0	1	0	0	1
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	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		0	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	0
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		0	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	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	1	2	9	0	12
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	1	2	9	0	12
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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				
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	5				
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	5				
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	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 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 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	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	6	4	5	0	15
		noncasnic mic	35	11	30	23	99
		noncasnic mare	5	5	11	5	26
		total	46	20	46	28	140
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	6	2	22	16	46
		noncasnic mic	43	52	37	40	172
		noncasnic mare	10	3	6	3	22
		total	59	57	65	59	240
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	7	0	7
		noncasnic mic	15	10	27	34	86
		noncasnic mare	21	17	50	65	153
		total	36	27	84	99	246