

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

Furnizor: SC ELECTROCARBON SA

Telefon: 031 437 00 33

Fax: 031 438 17 09

E-mail: office@electrocarbon.ro

Pagina web: www.electrocarbon.ro

Perioada de raportare: trim.3 2017

Nr.crt.	Indicator de performanta generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	1	1	1		
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	1	1	1		
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	1	1	1		
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
6.	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (Mwh)	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	6417	5587	3475		
		<b>total</b>	<b>6417</b>	<b>5587</b>	<b>3475</b>		
7.	Numarul 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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		

8.	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
9.	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
10.	Numarul total de plangeri privind facturarea;acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
11.	Numarul total de plangeri privind facturarea;acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate,indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
12.	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
13.	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
14.	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
15.	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
16.	Numar de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
17.	Numar de locuri de consum 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	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	0	0	0	
18.	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	

18.	furnizarii de energie electrica	noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
19.	Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica ;acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate , cat si pe cele neintemeiate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
20.	Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
21.	Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii energiei electrice	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
22.	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
23.	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	<b>casnic</b>	0	0	0		
24.	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	<b>casnic</b>	0	0	0		
25.	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	<b>casnic</b>	0	0	0		
26.	Numarul de incalcati ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat si a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	<b>casnic</b>	0	0	0		
27.	Numarul 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 energia electrica	<b>casnic</b>	0	0	0		
28.	Numarul total de solicitari si plangeri ale Cf, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		

29.	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
30.	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
31.	Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF ,altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
32.	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
33.	Numarul de solicitari /plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute la art. 13 alin. (3) si (4) din standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
34.	Numarul de incalcati 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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
35.	Numarul 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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
36.	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primii despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica OR	<b>casnic</b>	0	0	0		
37.	Numarul de incalcati de care furnizor al termenelor prevazute in procedura	<b>casnic</b>	0	0	0		
38.	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din procedura	<b>casnic</b>	0	0	0		
39.	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	<b>toti</b>	2	2	2		

40.	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	<b>toti</b>	0	0	0		
41.	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	<b>toti</b>	1	1	1		
42.	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	<b>toti</b>	0	0	0		
43.	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie(call-center)	<b>toti</b>	0	0	0		
44.	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie(call-center)	<b>toti</b>	0	0	0		
45.	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie( secunde)	<b>toti</b>	0	0	0		
46.	Numarul 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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
47.	Numarul 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 demersuri necesare pentru a-l asigura furnizarea de energie electrica	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
48.	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
49.	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
50.	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		
51.	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		

52.	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primii compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	Noncasnic mare	0	0	0		
53.	Numarul 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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	0	0	0		