

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: GRENERG SRL
 Telefon: 0742327228,0361409000
 Fax: 261710075
 E-mail: dan@ntc.ro, sipa@ntc.ro
 Pagina web: www.electricnetgroup.ro
 Perioada de raportare 01.01.2016-31.12.2016

Nr. crt.	Indicatori 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	1209	2729	4630	6865	1209
		noncasnic mic	105	245	345	425	105
		noncasnic mare	0	6	25	27	0
		total	1314	2980	5000	7317	1314
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	1533	1950	2397	2425	8305
		noncasnic mic	141	100	83	61	385
		noncasnic mare	6	20	2	10	38
		total	1680	2070	2482	2496	8728
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	13	49	162	164	388
		noncasnic mic	1	0	3	6	10
		noncasnic mare	0	1	0	0	1
		total	14	50	165	170	399
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	2729	4630	6865	9126	9126
		noncasnic mic	245	345	425	480	480
		noncasnic mare	6	25	27	37	37
		total	2980	5000	7317	9643	9643
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	2729	4630	6865	9126	9126
		noncasnic mic	245	345	425	480	480
		noncasnic mare	6	25	27	37	37
		total	2980	5000	7317	9643	9643
6.	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	1072	1879	2874	4241	10066
		noncasnic mic	1449	2441	3182	3641	10713
		noncasnic mare	489	3833	6501	6994	17817
		total	3010	8153	12557	14876	38596
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
8.	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	1
9.	Numarul de compensatii platite 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.	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	3	8	5	16
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	3	8	5	16
11.	Numarul total de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0	1	2	2	5
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	1	2	2	5
12.	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica	casnic	0	1	2	2	5

	verificarea datelor masurate	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	1	2	2	5
13.	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	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.	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	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.	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	10	14	24
		noncasnic mic	0	0	3	0	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	13	14	27
16.	Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0	0	10	14	24
		noncasnic mic	0	0	3	0	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	13	14	27
17.	Numarul 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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
18.	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	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.	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
20.	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	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.	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	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.	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23.	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	0
24.	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	0	0	0	0	0
25.	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	0
26.	Numarul de incalcarii ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica						

	tarifului reglementat la energie electrica	casnic	0	0	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	casnic	0	0	0	0	0
28.	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in 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.	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in 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.	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in 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.	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in 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.	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in 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.	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13 alin. (3) si (4) din standard	casnic	0	2	3	5	10
		noncasnic mic	0	0	1	1	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	2	4	6	12
34.	Numarul de incalcarii 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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
36.	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a OR	casnic	0	0	0	0	0
37.	Numarul de incalcarii de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0	0	0	0	0
38.	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0	0	0	0	0
39.	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1	1	1	1	1
40.	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	1	1	1	1	1
41.	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	3	3	3	3	3
42.	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	3	3	3	3	3
43.	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	2862	2178	4015	4502	13557
44.	Numarul de apeluri telefonice preluate prin						

	centrul de telefonie (call-center)	toti	2805	2169	3986	4480	13440
45.	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	10	10	10	10	10
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 unilateral a contractului de furnizare in scopul schimbarii 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.	Numarul de plangeri ale CF deservite 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 demersurile necesare pentru a-i 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.	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	13	49	162	164	388
		noncasnic mic	1	0	3	6	10
		noncasnic mare	0	1	0	0	1
		total	14	50	165	170	399
49.	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	1533	1950	2397	2425	8305
		noncasnic mic	141	100	83	61	385
		noncasnic mare	6	20	2	10	38
		total	1680	2070	2482	2496	8728
50.	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1				1
51.	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in 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.	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	noncasnic mare	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0