

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 01.01.2017-31.12.2017

Nr. crt.	Indicatori de performanta general*)	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	9126	10489	11363	12733	9126
		noncasnic mic	480	626	690	852	480
		noncasnic mare	37	37	38	53	37
		total	9643	11152	12091	13638	9643
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	1593	1130	1619	1439	5781
		noncasnic mic	155	89	182	71	497
		noncasnic mare	1	3	16	15	35
		total	1749	1222	1817	1525	6313
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	230	256	249	440	1175
		noncasnic mic	9	25	20	68	122
		noncasnic mare	1	2	1	8	12
		total	240	283	270	516	1309
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	10489	11363	12733	13732	13732
		noncasnic mic	626	690	852	855	855
		noncasnic mare	37	38	53	60	60
		total	11152	12091	13638	14647	14647
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	10489	11363	12733	13732	13732
		noncasnic mic	626	690	852	855	855
		noncasnic mare	37	38	53	60	60
		total	11152	12091	13638	14647	14647
6.	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	5161	5059	5562	6643	22425
		noncasnic mic	4081	4003	5938	6429	20451
		noncasnic mare	8386	6855	12451	13654	41346
		total	17628	15917	23951	26726	84222
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	1593	1130	1619	1439	5781
		noncasnic mic	155	89	182	71	497
		noncasnic mare	1	3	16	15	35
		total	1749	1222	1817	1525	6313
8.	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	31	19	41	40	131
		noncasnic mic	4	3	7	8	22
		noncasnic mare	2	0	1	2	5
		total	37	22	49	50	158
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	23	18	25	29	95
		noncasnic mic	3	2	4	6	3
		noncasnic mare	2	0	1	2	2
		total	28	20	30	37	100
12.	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	23	18	25	29	95
		noncasnic mic	3	2	4	6	15
		noncasnic mare	2	0	1	2	5
		total	28	20	30	37	115
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	11	61	58	45	175
		noncasnic mic	0	1	4	6	11
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	62	62	51	186
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	11	61	58	45	175
		noncasnic mic	0	1	4	6	11
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	62	62	51	186
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	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 incalcati 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	1	2	3	3	9
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	1	2	3
		total	1	2	4	5	12
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 OF	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 incalcati 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	3732	3346	4854	5226	17158
44.	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	3720	3332	4842	5214	17108
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 unilaterala 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	casnic	230	256	249	440	1175

	proprii au denuntat unilateral contractual de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	noncasnic mic	9	25	20	68	122
		noncasnic mare	1	2	1	8	12
		total	240	283	270	516	1309
49.	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	1593	1130	1619	1439	5781
		noncasnic mic	155	89	182	71	497
		noncasnic mare	1	3	16	15	35
		total	1749	1222	1817	1525	6313
50.	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0				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