

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: GRENERG SRL
 Telefon: 0742327228,0361409000
 Fax: 261710075
 E-mail: dan@ntc.ro
 Pagina web: www.electricnetgroup.ro
 Perioada de raportare 01.01.2018-31.12.2018

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	13732	14220	14636	14820	13732
		noncasnic mic	855	914	842	885	855
		noncasnic mare	60	61	46	48	60
		total	14647	15195	15524	15753	14647
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	867	975	1143	783	3768
		noncasnic mic	98	0	68	86	252
		noncasnic mare	7	0	2	13	22
		total	972	975	1213	882	4042
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	379	559	959	590	2487
		noncasnic mic	39	72	25	101	237
		noncasnic mare	6	15	0	16	37
		total	424	646	984	707	2761
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	14220	14636	14820	15013	15013
		noncasnic mic	914	842	885	870	870
		noncasnic mare	61	46	48	45	45
		total	15195	15524	15753	15928	15928
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	14220	14636	14820	15013	15013
		noncasnic mic	914	842	885	870	870
		noncasnic mare	61	46	48	45	45
		total	15195	15524	15753	15928	15928
6.	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	7029	6604	6755	7345	27733
		noncasnic mic	6047	5584	6165	6442	24238
		noncasnic mare	13127	10871	11778	16371	52147
		total	26203	23059	24698	30158	104118
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	867	975	1143	783	3768
		noncasnic mic	98	0	68	86	252
		noncasnic mare	7	0	2	13	22
		total	972	975	1213	882	4042
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	48	31	52	62	193
		noncasnic mic	0	2	0	4	6
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	48	33	52	66	199
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	21	7	27	31	86
		noncasnic mic	18	1	1	8	28
		noncasnic mare	4	0	0	1	6
		total	43	8	28	40	120
12.	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	18	5	25	30	78
		noncasnic mic	4	2	0	6	12
		noncasnic mare	2	0	1	2	5
		total	24	7	26	38	95
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	15	59	72	48	194
		noncasnic mic	2	1	6	7	16
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	17	60	78	55	210
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	10	57	59	44	170
		noncasnic mic	1	1	5	7	14
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	58	64	51	184
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	2	2	4	3	11
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	2	2	4
		total	2	2	6	5	15
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	4201	3231	4443	5101	16976
44.	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	4201	3231	4443	5101	16976
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