

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

Furnizor: GRENERG SRL  
 Telefon: 0742327228,0361409000  
 Fax: 261710075  
 E-mail: [dan@ntc.ro](mailto:dan@ntc.ro), [sipa@ntc.ro](mailto:sipa@ntc.ro)  
 Pagina web: [www.electricnetgroup.ro](http://www.electricnetgroup.ro)  
 Perioada de 01.01.2019-31.12.2019

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	15014	15291	14972	15661	15014
		noncasnic mic	869	825	1061	1124	869
		noncasnic mare	45	44	36	33	45
		total	15928	16160	16069	16818	15928
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	1035	450	1366	2266	5117
		noncasnic mic	22	282	155	105	564
		noncasnic mare	6	0	0	1	7
		total	1063	732	1521	2372	5688
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	758	769	677	602	2806
		noncasnic mic	66	46	92	71	275
		noncasnic mare	7	8	3	1	19
		total	831	823	772	674	3100
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	15291	14972	15661	17325	17325
		noncasnic mic	825	1061	1124	1158	1158
		noncasnic mare	44	36	33	33	33
		total	16160	16069	16818	18516	18516
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	15291	14972	15661	17325	17325
		noncasnic mic	825	1061	1124	1158	1158
		noncasnic mare	44	36	33	33	33
		total	16160	16069	16818	18516	18516
6.	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	7546	6952	6732	8237	29467
		noncasnic mic	5420	5134	5516	5316	21386
		noncasnic mare	10917	10496	11632	9437	42482
		total	23883	22582	23880	22990	93335
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	1035	450	1366	2266	5117
		noncasnic mic	22	282	155	105	564
		noncasnic mare	6	0	0	1	7
		total	1063	732	1521	2372	5688
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	casnic	25	96	91	124	336
		noncasnic mic	1	12	4	6	23
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	26	108	95	130	359
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	18	67	64	87	236
		noncasnic mic	1	8	3	4	16
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	19	75	67	91	252
12.	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	20	84	87	106	297
		noncasnic mic	0	10	2	5	17
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	20	94	89	111	314
13.	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	60	139	199
		noncasnic mic	0	0	1	4	5
		noncasnic mare	0	0	0	0	0

		total	0	0	61	143	204
14.	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	60	139	199
		noncasnic mic	0	0	1	4	5
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	61	143	204
15.	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	36	28	55	36	155
		noncasnic mic	1	1	0	2	4
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	37	29	55	38	159
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	59	48	85	89	281
		noncasnic mic	9	1	1	12	23
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	68	49	86	101	304
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	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 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	casnic	0	0	0	0	0
28.	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	5	3	1	3	12
		noncasnic mic	3	32	5	5	45
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	8	35	6	8	57
29.	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	5	3	1	3	12
		noncasnic mic	3	32	5	5	45

		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	8	35	6	8	57
30.	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	4	2	1	2	9
		noncasnic mic	2	26	4	4	36
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	6	28	5	6	45
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	8	5	13	8	34
		noncasnic mic	0	30	2	2	34
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	8	35	15	10	68
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	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	1	1	0	0	2
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	7325	6958	7122	7652	29057
44.	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie ( call-center)	toti	7325	6958	7122	7652	29057
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 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 demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei	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 contractual de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	758	769	677	602	2806
		noncasnic mic	66	46	92	71	275
		noncasnic mare	7	8	3	1	19
		total	831	823	772	674	3100

49.	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	1035	450	1366	2266	5117
		noncasnic mic	22	282	155	105	564
		noncasnic mare	6	0	0	1	7
		total	1063	732	1521	2372	5688
50.	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0				0
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