

Anexa nr. 2

standardul de performanta

Valorile Indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice din Trin

Furnizor : ENERGY GRID SRL

Nr. crt.	Indicatorul statistic	Tip CF	Trim 2 2020
0	1	2	3
1	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	0
		noncasnic mic	29
		noncasnic mare	0
		total	29
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	1
		total	1
3	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
4	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	0
		noncasnic mic	29
		noncasnic mare	1
		total	30
5	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea	casnic	0
		noncasnic mic	29
		noncasnic mare	1
		total	30
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	0
		noncasnic mic	419
		noncasnic mare	203
		total	622
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	1
		total	1
8	Numarul de incalcari ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
11	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
13	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
17	Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru	casnic	0
		noncasnic mic	0

20	privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie	noncasnic mare	0
		total	0
21	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	nu este cazul
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	nu este cazul
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	nu este cazul
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	nu este cazul
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 tipului de tarif reglementat la energia electrica	casnic	nu este cazul
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

31	Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in retea electrica a OR	casnic	0
37	Numarul de incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0
39	numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	0
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif	toti	1

nr	normal	total	±
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	0
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	0
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	0
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	0
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin la slocitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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 electrice	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	0
		noncasnic mic	29
		noncasnic mare	1
		total	30
50	Numarul de incalcari ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

Energy Grid
Adm. Andrei IESAN



n. 1 si 2 an 2020