



NUCLEARELECTRICA

Indicatori de performanta a serviciului de furnizare a energiei electrice, inregistrati de Societatea Nationala NUCLEARELECTRICA SA in anul 2012

Calculul si afisarea indicatorilor de mai jos se efectueaza in conformitate cu "Standardul de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice", aprobat prin Ordinul ANRE nr.1/2010.

In anul 2012, SN Nuclearelectrica SA a livrat energie electrica unui numar de 3 (trei) consumatori finali, in baza unor contracte de furnizare incheiate in anii anteriori. Pentru doi dintre acesti consumatori, aflati pe amplasamentul Centralei Nuclearoelectrice Cernavoda, furnizarea s-a facut prin alimentare directa din instalatiile electrice ale centralei. Pentru al treilea consumator, SN Nuclearelectrica a livrat energie impreuna cu un alt furnizor, acesta din urma avand responsabilitatea pentru contractele de transport, distributie si pentru echilibrare, aferente intregii cantitati de energie furnizate consumatorului.

In aceste conditii, indicatorii prezentati mai jos, definiti si calculati conform Standardului de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, au o relevanta redusa pentru activitatea SN Nuclearelectrica SA.

Anexa 1
la Standardul de
performanță pentru
serviciul de furnizare
a energiei electrice

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	Anul 2012		An
			sem. I	sem. II	
0	1	2	3	4	5
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)</i>	casnic	n/a**	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	n/a	n/a	n/a
		total	n/a	n/a	n/a
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	n/a	n/a	n/a
		total	n/a	n/a	n/a
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0

Societatea Nationala NUCLEARELECTRICA S.A.

Strada Polona nr. 65, sector 1, 010494, Bucuresti, Romania; Tel +4021 203 82 00, Fax +4021 316 94 00;
office@nuclearelectrica.ro; J40/7403/1998. RO 10874881; RO94RNCB0072049718520001 – BCR Sector 1
www.nuclearelectrica.ro

0	1	2	3	4	5
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin (1), a)	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	n/a	n/a	n/a
		total	n/a	n/a	n/a
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	n/a	n/a	n/a
		total	n/a	n/a	n/a
7	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	n/a	n/a	n/a
		total	n/a	n/a	n/a
8	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	n/a	n/a	n/a
		total	n/a	n/a	n/a
9	număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),		0	0	0
10	durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)		n/a	n/a	n/a
11	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		n/a	n/a	n/a
12	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		n/a	n/a	n/a
13	Nr consumatori deserviți de Serv. Clienți cu cel mai mare nr de consum. arondați-art 14, alin (3), a)		1	1	1

0	1	2	3	4	5
14	<i>Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)</i>		1	1	1
15	<i>Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)</i>		0	0	0
16	<i>Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).</i>		0	0	0
17	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)</i>		0	0	0
18	<i>Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>		0	0	0
19	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furniz ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)</i>		n/a	n/a	n/a
20	<i>Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)</i>		n/a	n/a	n/a

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

** n/a - neaplicabil

**Indicatori statistici privind
activitatea de furnizare**

Furnizor		Anul 2012			
SN Nuclearelectrica					
Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I	sem. II	An
0	1	2	3	4	5
1	<i>Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)</i>	casnic	n/a**	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
2	<i>Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)</i>	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	<i>Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)</i>	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	n/a	n/a	n/a
		total	n/a	n/a	n/a
4	<i>Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)</i>	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	n/a	n/a	n/a
		total	n/a	n/a	n/a
5	<i>Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)</i>		0	0	0
6	<i>Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)</i>		n/a	n/a	n/a
7	<i>Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatari greșiti, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)</i>		n/a	n/a	n/a

0	1	2	3	4	5
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)		n/a	n/a	n/a
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)		0	0	0
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)		n/a	n/a	n/a
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)		n/a	n/a	n/a
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	2	2	2
		total	2	2	2
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	2	2	2
		total	2	2	2
15	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea (transport și/sau distribuție)-art 17, lit. d)	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	n/a	n/a	n/a
		total	0	0	0
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	0	3	3
		total	0	3	3
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	n/a	n/a	n/a
		necasic mic	n/a	n/a	n/a
		necasic mare	123 668,785	138 072,463	261 741, 248
		total	123 668,785	138 072,463	261 741, 248

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

** n/a - neaplicabil