

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: S.N. NUCLEARELECTRICA S.A.  
Telefon: 021 203 82 00  
Fax: 021 316 94 00  
E-mail: office@nuclearelectrica.ro  
Pagina web: www.nuclearelectrica.ro  
Perioada de raportare: anul 2019

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tipul CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	2	2	2	2	2
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	2	2	2	2	2
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	129	102	102	120	452
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>129</b>	<b>102</b>	<b>102</b>	<b>120</b>	<b>452</b>
7	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
10	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
11	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
12	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
16	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
17	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	-	-	-	-	-
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	-	-	-	-	-
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-	-	-
26	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-	-	-
27	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-	-	-
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-

30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	-	-	-	-	-
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	-	-	-	-	-
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	-	-	-	-	-
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1	1	1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	-	-	-	-	-
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	1	1	1	1	1
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	-	-	-	-	-
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	-	-	-	-	-
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	-	-	-	-	-
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	-	-	-	-	-
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
47	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-l asigura furnizarea energiei electrice	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-

49	Numărul de locuri de consum pentru care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți		-	-	-	-	-
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	-	-	-	-	-

\*)Semnificatia in detaliu a fiecarui indicator este cea precizata in textul standardului.