

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: SC ELSID SA
 Telefon: 031 437 00 33
 Fax: 031 438 17 09
 E-mail: office@elsid.ro
 Pagina web: www.elsid.ro
 Perioada de raportare: trim.3_2020

| Nr.crt. | Indicator 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 | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 2 | 2 | 2 | | |
| | | total | 2 | 2 | 2 | | |
| 2. | Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 3. | Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 4. | Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 2 | 2 | 2 | | |
| | | total | 2 | 2 | 2 | | |
| 5. | Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 1 | 1 | 1 | | |
| | | total | 1 | 1 | 1 | | |
| 6. | Energie electrica furnizata in perioada de raportare (Mwh) | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 15869 | 20676 | 19733 | | |
| | | total | 15869 | 20676 | 19733 | | |
| 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 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 1 | 1 | 1 | | |
| | | total | 1 | 1 | 1 | | |
| 8. | Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 9. | Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 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 | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 11. | Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 12. | Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 13. | Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 15. | Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 16. | Numar de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 17. | Numar de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de la confirmarea | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |

| | | | | | | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|--|--|
| 17. | indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 18. | Numarul de compensatii plastite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 20. | Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 21. | Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii energiei electrice | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 23. | Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea planului tarifar reglementat | casnic | 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 | | |
| 25. | Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| 26. | Numarul de incalcari ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sa a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica | casnic | 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 | | |
| 28. | Numarul total de solicitari si plangeri ale Cf, altele decat cele prevazute in standard | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 29. | Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 30. | Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 31. | Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF ,altele decat cele prevazute in standard | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 33. | Numarul de solicitari /plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute la art. 13 alin. (3) si (4) din standard | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 34. | Numarul de incalcari 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 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 36. | Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primii despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reteaaua electrica OR | casnic | 0 | 0 | 0 | | |

| | | | | | | | |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---|---|---|--|--|
| 37. | Numarul de incalcarci de care furnizor al termenelor prevazute in procedura | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| 38. | Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din procedura | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| 39. | Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului | toti | 2 | 2 | 2 | | |
| 40. | Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit | toti | 0 | 0 | 0 | | |
| 41. | Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal | toti | 1 | 1 | 1 | | |
| 42. | Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare | toti | 0 | 0 | 0 | | |
| 43. | Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie(call-center) | toti | 0 | 0 | 0 | | |
| 44. | Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie(call-center) | toti | 0 | 0 | 0 | | |
| 45. | Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie(secunde) | toti | 0 | 0 | 0 | | |
| 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 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 demersuri necesare pentru a-l asigura furnizarea de energie electrica | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 48. | Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 49. | Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 50. | Numarul de incalcarci ale indicatorilor de performanta garantati | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 51. | Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard | casnic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |
| 52. | Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primii compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati | Noncasnic mare | 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 | | |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | | |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | | |
| | | total | 0 | 0 | 0 | | |