

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: S.C. CREST ENERGY S.R.L.
 Telefon: 0217 960 021
 Fax: 021 313 2040
 E-mail: office@crestenergy.ro
 Pagină web: <http://www.crestenergy.ro/>
 Perioada de raportare: IANUARIE - Iunie

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trimestrul I	Trimestrul II	Trimestrul III	Trimestrul IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3	3			
		noncasnic mic	92	91			
		noncasnic mare	9	9			
		total	104	103			
2	Numărul de locuri de consum și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	1	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	1	0			
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3	3			
		noncasnic mic	91	91			
		noncasnic mare	9	9			
		total	103	103			
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractul de rețea	casnic	3	3			
		noncasnic mic	91	91			
		noncasnic mare	9	9			
		total	103	103			
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	2	1.10			
		noncasnic mic	982	714.86			
		noncasnic mare	3548	3223.16			
		total	4533	3939.12			
7	Numărul de contracte 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	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
8	Numărul de încălcări ale termenelor de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
10	Numărul total de plângeri privind facturarea: acest indicator cuprinde atât plângeri întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au indicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
11	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea: acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au indicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
14	Numărul de compensări plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
16	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult patru ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de patru ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
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 plângerile neîntemeiate	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			



21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
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	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0		
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 2000 zile lucrătoare	casnic	0	0		
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrică	casnic	0	0		
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 energie electrică	casnic	0	0		
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 energie electrică	casnic	0	0		
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
30	Numărul de plângeri intemperate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
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	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
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	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
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	0	0		
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenilor prevăzute în Procedură	casnic	0	0		
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenilor din Procedură	casnic	0	0		
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1		
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1		
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit cu tarif normal	toți	1	1		
42	Numărul de linii telefonice cu operator douăsprezece ore în zilele lucrătoare	toți	1	1		
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	1	1		
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	1	1		
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	10	12		
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	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
47	Numărul de plângeri ale CF deservite 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 îi asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0	0		
		noncasnic mic	1	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	1	0		
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenilor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	noncasnic mare	0	0		
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	0	0		
		noncasnic mic	0	0		
		noncasnic mare	0	0		
		total	0	0		

