

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**
 Pagina web: **http://www.crestenergy.ro/**
 Perioada de raportare: **IANUARIE-DECEMBRIE**

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trimestrul I	Trimestrul II	Trimestrul III	Trimestrul IV	An
0	1	2	3	4	5	6	6
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	5	13	14	13	13
		noncasnic mic	55	58	59	59	59
		noncasnic mare	9	9	9	9	9
		total	69	80	82	81	81
2	Numărul de locuri de consum și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	8	1	1	0	10
		noncasnic mic	3	2	0	0	5
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	3	1	0	15
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	1	0	41	42
		noncasnic mare	0	0	0	2	2
		total	0	1	0	43	44
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	13	14	15	13	13
		noncasnic mic	58	59	59	16	16
		noncasnic mare	9	9	9	7	7
		total	80	82	83	36	36
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractul de rețea	casnic	13	14	15	13	13
		noncasnic mic	58	59	59	16	16
		noncasnic mare	9	9	9	7	7
		total	80	82	83	36	36
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	3	5	5.71	6.00	19.22
		noncasnic mic	310	799	973.16	486.00	2567.49
		noncasnic mare	3095	3228	3546.99	2826.00	12696.33
		total	3408	4031	4526	3317.00	15282.04
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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
8	Numărul de încălcări ale termenelor de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	0
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de zece zile lucrătoare	casnic	0	0	0	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrică	casnic	0	0	0	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	0	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	0	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0	0	0
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	2	2	2	2	2
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit cu tarif normal	toți	2	2	2	2	2
42	Numărul de linii telefonice cu operator douăsprezece ore în zilele lucrătoare	toți	2	2	2	2	2
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	15	20	14	25	25
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	15	20	14	20	20
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	10	5	3	3	3
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta 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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		casnic	8	1	1	0	10
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	noncasnic mic	3	2	0	0	5
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	3	1	0	15
		casnic	0	0	0	0	0
50	Numărul de încălcări al indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		casnic	0	0	0	0	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0

