

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: PLENERG S.R.L.
 Telefon: 0763/757009
 fax: 0371/608335
 E-mail: stefania.murariu@alsen.ro
 Pagina web: www.plenerg.ro
 Perioada de raportare: 2019

| Nr crt | Indicatori 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 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Noncasnic mare | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Total | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare | 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 |
| 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 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Noncasnic mare | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Total | 2 | 2 | 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 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Noncasnic mare | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | Total | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | Energie electrica furnizata in perioada de raportare(MWh) | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 138,543 | | | | 138,543 |
| | | Noncasnic mare | 5520,742 | | | | 5520,742 |
| | | Total | 5659,285 | | | | 5659,285 |
| 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 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 8 | Numarul de incalcarii ale 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 |
| 9 | Numarul de compensatii platite 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 | Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile | 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 | Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de cate 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 | Numarul de plangeri privind facturarea ce implica | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|----|---|----------------|---|---|---|---|---|
| 14 | verificarea datelor masurate | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 13 | Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica | 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 | Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica | 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 | Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica | 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 | Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata | 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 | Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata | 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 | Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica | 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 | Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrice la acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate | 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 | Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica | 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 | Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica | 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 | 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 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 23 | Numarul de solicitarii ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tari reglementat | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 24 | Numarul de solicitarii de schimbare a tarifului reglementat de catre clienti casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25 | Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 26 | Numarul de incalcarii ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica | Casnic | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| | | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|----|---|----------------|---|---|---|---|---|
| 28 | Numarul total de sesizari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 29 | Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 30 | Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 31 | Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 32 | Numarul de compensatii platite in caul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 33 | Numarul de solicitari/plangeri primite de a CF, de tipul celor prevazute in art.13 alin(1) si (4) din standard | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 34 | Numarul de incalcati 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 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 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 | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 36 | Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in retea electrica a OR | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 37 | Numarul de incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 38 | Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 39 | Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului | toti | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 40 | Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit | toti | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 41 | Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal | toti | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare | toti | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 43 | Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie(call center) | toti | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 44 | numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call center) | toti | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 45 | Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie(secunde) | toti | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 47 | Numarul de plangeri ale CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile | Casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| | | | | | | | |
|----|---|----------------|---|---|---|---|---|
| | necesare pentru a-l asigura furnizarea energiei electrice | Total | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Total | 0 | 0 | 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 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | Total | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 50 | Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati | 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 |
| 51 | Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in 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 | Numarul de solitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati | 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 |
| 53 | Numarul de compensatii platite de CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciu de retea, in 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 |