

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](mailto:stefania.murariu@alsen.ro)  
 Pagina web: [www.plenerg.ro](http://www.plenerg.ro)  
 Perioada de raportare: 2018

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			
		Noncasnic mic	1	1			
		Noncasnic mare	1	1			
		Total	2	2			
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	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			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	0	0			
4	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	1	1			
		Noncasnic mare	1	1			
		Total	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			
		Noncasnic mic	1	1			
		Noncasnic mare	1	1			
		Total	2	2			
6	Energie electrica furniata in perioada de raportare(MWh)	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	138,844	147,2545			
		Noncasnic mare	5483,733	5612,815			
		Total	5622,577	5760,069			
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			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	0	0			
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	0	0			
9	Numarul de compensatii platite 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	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	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			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	0	0			
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	0	0			

12	verificarea datelor masurate	Noncasnic mare	0	0			
		Total	0	0			
13	Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	0	0			
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	0	0			
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	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			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	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			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	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			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	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			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	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			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	0	0			
21	Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	Casnic	0	0			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	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			
		Noncasnic mic	0	0			
		Noncasnic mare	0	0			
		Total	0	0			
23	Numarul de solicitarii ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tari reglementat	Casnic	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			
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	Casnic	0	0			
26	Numarul de incalcati 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			
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			

28	Numarul total de sesizari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	Casnic	0	0		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	0	0		
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	Casnic	0	0		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	0	0		
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	Casnic	0	0		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	0	0		
31	Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	Casnic	0	0		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	0	0		
32	Numarul de compensatii platite in cauz nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	Casnic	0	0		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	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		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	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		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	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		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	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 reseaua electrica a OR	Casnic	0	0		
37	Numarul de incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	Casnic	0	0		
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	Casnic	0	0		
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1	1		
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	1	1		
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	3	3		
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1	1		
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie(call center)	toti	0	0		
44	numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call center)	toti	0	0		
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie(secunde)	toti	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		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	0	0		
47	Numarul de plangeri ale CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii	Casnic	0	0		
		Noncasnic mic	0	0		

	Numarul este inmatriculat sa nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-l asigura furnizarea energiei electrice	Noncasnic mare	0	0		
		Total	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		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	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		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	0	0		
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	Casnic	0	0		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	0	0		
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	Casnic	0	0		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	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		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	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		
		Noncasnic mic	0	0		
		Noncasnic mare	0	0		
		Total	0	0		