

Nr	Indicator	Trimestrul I	Trimestrul II	Trimestrul III	Trimestrul IV	Anul 2017
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	853	962	1157	1240	853
		657	1990	2035	2307	657
		142	174	155	181	142
		1652	3126	3347	3728	1652
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	115	199	102	86	502
		1343	148	476	575	2542
		40	7	42	52	141
		1498	354	620	713	3185
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	6	4	19	7	36
		10	103	204	1141	1458
		8	26	16	25	75
		24	133	239	1173	1569
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	962	1157	1240	1319	1319
		1990	2035	2307	1741	1741
		174	155	181	208	208
		3126	3347	3728	3268	3268
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	962	1157	1240	1319	1319
		1990	2035	2307	1741	1741
		173	154	180	207	207
		3125	3346	3727	3267	3267
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	608.093	511.254	516.980	672.180	2 308.507
		10 959.771	13 054.496	16 176.843	16 181.251	56 372.361
		60 738.635	51 925.449	44 785.663	52 938.467	210 388.214
		72 306.499	65 491.199	61 479.486	69 791.898	269 069.082
7	Numărul contractelor 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	115	199	102	86	502
		1 343	148	476	575	2542
		40	7	42	52	141
		1 498	354	620	713	3185
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
10	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	0	0	0	0	0
		0	0	1	1	2
		0	1	2	1	4
		0	1	3	2	6

## S.C. NOVA POWER &amp; GAS S.R.L.

Reg. com.: J12/4872/2007

CIF: RO 18680651

Capital social: 26.797.280 lei

Calea Turzii nr. 217,

Cluj Napoca, Jud. CLUJ

office@novapg.ro

tel. 0264-450.401

fax. 0264-450.399

IBAN: RO 02 BTRL 01 30 1202 H244 02XX

BANCA TRANSILVANIA

www.novapg.ro

POWER. GAS. INNOVATION.

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	0	0	0	0	0
		0	0	1	1	0
		0	0	1	1	0
		0	0	2	2	0
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	0	0	0	0	0
		0	0	1	1	0
		0	0	1	1	0
		0	0	2	2	0
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
16	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
17	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		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 pe cele neîntemeiate	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0

## S.C. NOVA POWER &amp; GAS S.R.L.

Reg. com.:

J12/4872/2007

Calea Turzii nr. 217,

IBAN: RO 02 BTRL 01 30 1202 H244 02XX

POWER. GAS. INNOVATION.

CIF:

RO 18680651

Cluj Napoca, Jud. CLUJ

BANCA TRANSILVANIA

Capital social:

26.797.330 lei

office@novapg.ro

www.novapg.ro

tel. 0264-450.401

fax. 0264-450.399

23	Numărul de solicitări ale clienților Ci privind schimbarea tipului de tarif reglementat	0	0	0	0	0
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții Ci, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	0	0	0	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	0	0	0	0	0
26	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților Ci de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	0	0	0	0	0
27	Numărul de compensații plătite clienților Ci în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	0	0	0	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	2	3	0	0	5
		5	0	0	0	5
		0	1	0	2	3
		7	4	0	2	13
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0

## S.C. NOVA POWER &amp; GAS S.R.L.

Reg.com.:

J12/4872/2007

Calea Turzii nr. 217,

IBAN: RO 02 BTRL 01 30 1202 H244 02XX

POWER. GAS. INNOVATION.

CIF:

RO 18680651

Cluj Napoca, Jud. CLUJ

BANCA TRANSILVANIA

Capital social:

26.797.280 lei

office@novapg.ro

www.novapg.ro

tel. 0264-450.401

fax. 0264-450.399

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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
36	Numărul de solicitări ale clienților Ci de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electroce ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR			1		1
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	0	0	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților Ci în cazul nerespectării termenelor din Procedură	0	0	0	0	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	2	2	2	2	2
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	1	1	1	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	2	2	2	2	2
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	2	2	2	2	2
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	25	34	11	27	97
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call center)	25	34	11	27	97
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	45	33	103	42	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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
47	Numărul de plângeri ale CF deserviți 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 măsurile necesare pentru a asigura furnizarea energiei electrice	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		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	6	4	19	7	36
		10	103	204	1141	1458
		8	26	16	25	75
		24	133	239	1 173	1569
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	115	199	102	86	502
		1343	148	476	575	2542
		40	7	42	52	141
		1 498	354	620	713	3185

## S.C. NOVA POWER &amp; GAS S.R.L.

Reg. com.: J12/4872/2007  
 CIF: RO 18680651  
 Capital social: 26.797.380 lei

Calea Turzii nr. 217,  
 Cluj Napoca, Jud. CLUJ  
 office@novapg.ro  
 tel. 0264-450.401  
 fax. 0264-450.399

IBAN: RO 02 BTRL 01 30 1202 H244 02XX  
 BANCA TRANSILVANIA  
 www.novapg.ro

POWER. GAS. INNOVATION.

50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
52	Numărul de solicitări ale CF nonCi mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați					
		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	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0

Director general  
Mircea Ioan Bica



**S.C. NOVA POWER & GAS S.R.L.**

Reg. com.: J12/4872/2007  
CIF: RO 18680651  
Capital social: 26.797.280 lei

Calea Turzii nr. 217,  
Cluj Napoca, Jud. CLUJ  
office@novapg.ro  
tel. 0264-450.401  
fax. 0264-450.399

IBAN: RO 02 BTRL 01 30 1202 H244 02XX  
BANCA TRANSILVANIA  
www.novapg.ro

POWER. GAS. INNOVATION.