

Furnizor: NOVA POWER & GAS SRL

An 2018

Nr	Indicator	Trimestrul I	Trimestrul II	Trimestrul III
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	962	1420	1482
		1990	1298	1307
		174	188	187
		3126	2906	2976
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	464	75	93
		56	284	82
		18	16	15
		538	375	190
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	6	13	10
		748	275	213
		4	17	12
		758	305	235
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	1420	1482	1565
		1298	1307	1176
		188	187	190
		2906	2976	2931
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	1420	1482	1565
		1298	1307	1176
		187	187	190
		2905	2976	2931
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	755.530	620.390	639.760
		14,473.760	11,317.770	10,373.920
		52,915.965	50,527.470	70,281.460
		68,145.255	62,465.630	81,295.140
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	464	75	93
		56	284	82
		18	16	15
		538	375	190
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	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
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	4	3	1
		0	1	1
		4	2	3
		8	6	5

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	2	0	1
		0	1	1
		3	1	3
		5	2	5
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	4	3	1
		0	2	0
		4	0	3
		8	5	4
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
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
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	1	1	0
		0	1	1
		0	0	0
		1	2	1
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	1	1	0
		0	0	0
		0	0	0
		1	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	1	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
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
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
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
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

23	Numărul de solicitări ale clienților Ci privind schimbarea tipului de tarif reglementat	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
25	Numărul de plângeri ale clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	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
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
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	0	0	3
		0	0	1
		0	1	1
		0	0	5
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	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	0	0	0
		1	0	0
		0	0	0
		1	0	0
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
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
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	0	0	6
		0	0	4
		0	0	4
		0	0	14
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

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
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	0	0	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților Ci în cazul nerespectării termenelor din Procedură	0	0	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	2	2	2
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	1	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	2	2	2
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	2	2	2
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	28	44	24
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	28	44	24
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	34	22	33
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
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 demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	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	13	10
		748	275	213
		4	17	12
		758	305	235
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	464	75	93
		56	284	82
		18	16	15
		538	375	190

50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	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
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
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
		2	0	0
		4	0	3
		6	0	0

Director general
Mircea Ioan Bica

