

**Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice**

**Furnizor: Societatea Complexul Energetic Hunedoara SA**

**Telefon: 0254544312, 0254570790**

**Fax: 0254544313, 0254570481**

**E-mail: office@cenhd.ro**

**Pagina web: www.cenhd.ro**

**Perioada de raportare: An 2022 - Trimestrul I**

Nr. crt.	Indicator de performanță generali*	Tip CF	Trim. I
0	1	2	3
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	9
		total	9
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	9
		total	9
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
6	Energia electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	24188,969
		total	24188,969
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	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
8	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
10	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângeri întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor de către OM	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

11	Numărul total de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor de către OM	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
12	Numărul total de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
16	Numărul 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	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plata.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
18	Numărul de compensații platite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
19	Număr de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contavalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
22	Număr 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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat.	casnic	0
24	Număr de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici , soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică.	casnic	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	casnic	0
27	Numărul compensațiilor plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind	casnic	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările /plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor /plângerilor CF care fac obiectul Art. 13alin(3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul Art. 13alin(3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor, electrocasnicelor ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR.	casnic	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură.	casnic	0
38	Număr de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură.	casnic	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	3
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0

41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2
42	Număr de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	0
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0
45	Timp mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0
46	Număr 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	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
47	Număr de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit ca nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
49	Numărul de locuri de consum pentru care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
50	Numărul de incalcalri ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați.	noncasnic mare	0
53	Număr de compensații plătite ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0