

**Furnizor: NOVA POWER & GAS SRL**

Nr	Indicator	Trimestrul I	Trimestrul II	Trimestrul III	Trimestrul IV	Anul 2018
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	962	1420	1482	1565	962
		1990	1298	1307	1176	1990
		174	188	187	190	174
		3126	2906	2976	2931	3126
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	464	75	93	27	659
		56	284	82	122	544
		18	16	15	12	61
		538	375	190	161	1264
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	6	13	10	7	36
		748	275	213	273	1509
		4	17	12	28	61
		758	305	235	308	1606
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	1420	1482	1565	1585	1585
		1298	1307	1176	1025	1025
		188	187	190	174	174
		2906	2976	2931	2784	2784
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	1420	1482	1565	1585	1585
		1298	1307	1176	1025	1025
		187	187	190	174	174
		2905	2976	2931	2784	2784
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	755,530	620,390	639,760	749,423	2.765,103
		14.473,760	11.317,770	10.373,920	10.507,391	46.672,841
		52.915,965	50.527,470	70.281,460	51.177,570	224.902,465
		68.145,255	62.465,630	81.295,140	62.434,384	274.340,409
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	27	659
		56	284	82	122	544
		18	16	15	12	61
		538	375	190	161	1.264
8	Numărul de încălcări ale termenului de emisie 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 emisie 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	4	3	1	9	17
		0	1	1	4	6
		4	2	3	0	9
		8	6	5	13	32
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	8	11
		0	1	1	3	5
		3	1	3	0	7
		5	2	5	11	23
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	4	3	1	6	14
		0	2	0	4	6
		4	0	3	0	7
		8	5	4	10	27

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	1	1	0	0	2
		0	1	1	0	2
		0	0	0	0	0
		1	2	1	0	4
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	2
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
		1	1	0	0	2
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
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	3	1	4
		0	0	1	1	2
		0	1	1	0	2
		0	0	4	2	8
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	0	0	0	0	0
		1	0	0	0	1
		0	0	0	0	0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	1	0	0	0	1
		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	6	4	10
		0	0	4	5	9
		0	0	4	4	8
		0	0	14	13	27
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
		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	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	0	0
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)	28	44	24	95	191
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	28	44	24	95	191

45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>33</b>	<b>48</b>	<b>38</b>
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 demersurile necesare pentru a-i 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	13	10	7	36
		<b>748</b>	<b>275</b>	<b>213</b>	<b>273</b>	<b>1509</b>
		4	17	12	28	61
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	<b>464</b>	<b>75</b>	<b>93</b>	<b>27</b>	<b>659</b>
		56	284	82	122	544
		18	16	15	12	61
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	<b>538</b>	<b>375</b>	<b>190</b>	<b>161</b>	<b>1.264</b>
		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
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
		2	0	0	1	3
		4	0	3	0	7
		6	0	3	1	10

 Director general  
 Mircea Ioan Bica
