

Nr	Indicator	Tip CF	Trimestrul 2 2022
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	15889
		noncasnic mic	5716
		noncasnic mare	266
		total	21871
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	312
		noncasnic mic	92
		noncasnic mare	7
		total	411
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	1367
		noncasnic mic	984
		noncasnic mare	63
		total	2414
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	14834
		noncasnic mic	4824
		noncasnic mare	210
		total	19868
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	14834
		noncasnic mic	4824
		noncasnic mare	210
		total	19868
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	6801.976
		noncasnic mic	144652.005
		noncasnic mare	93810.63
		total	245264.611
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	241
		noncasnic mic	125
		noncasnic mare	7
		total	373
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 plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	213
		noncasnic mic	26
		noncasnic mare	2
		total	241
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	casnic	88
		noncasnic mic	12
		noncasnic mare	1
		total	101
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	46
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	50
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	68
		noncasnic mare	0
		total	68
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	casnic	0
		noncasnic mic	64
		noncasnic mare	0
		total	64
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	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
18	Numărul de compensații plătite 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	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	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	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	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
23	Numărul de solicitări ale clienților Ci privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții Ci, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0
25	Numărul de plângeri ale clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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	casnic	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	casnic	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	871
		noncasnic mic	114
		noncasnic mare	12
		total	997
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	75
		noncasnic mic	23
		noncasnic mare	2
		total	100
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	31
		noncasnic mic	17
		noncasnic mare	0
		total	48
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	12
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	1
		total	16
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	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. 13 alin. (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 electronice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	2
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0
38	Numărul 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	toti	3
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toti	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toti	2
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toti	2
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	11866
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	8887
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	129
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	casnic	7
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	7
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	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		total	
		casnic	0

50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	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	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	casnic	37
		noncasnic mic	14
		noncasnic mare	8
		total	59

A circular blue stamp with the text "NOVA" in the center, "E.C. NOVA ENERGY ROMANIA" around the bottom edge, and "QUALITY MARK" at the top. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.