

**Furnizor: NOVA POWER & GAS SRL**

<b>Nr</b>	<b>Indicator</b>	<b>Tip CF</b>	<b>Trimestrul I 2021</b>
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3454
		noncasnic mic	3063
		noncasnic mare	332
		<b>total</b>	<b>6849</b>
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	8122
		noncasnic mic	1106
		noncasnic mare	65
		<b>total</b>	<b>9293</b>
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	40
		noncasnic mic	95
		noncasnic mare	6
		<b>total</b>	<b>141</b>
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	11536
		noncasnic mic	4074
		noncasnic mare	391
		<b>total</b>	<b>16001</b>
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	11536
		noncasnic mic	4074
		noncasnic mare	391
		<b>total</b>	<b>16001</b>
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	4,261.150
		noncasnic mic	42,324.950
		noncasnic mare	149,063.381
		<b>total</b>	<b>195,649.481</b>
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	7,891
		noncasnic mic	450
		noncasnic mare	47
		<b>total</b>	<b>8,388</b>
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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	150
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>154</b>
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	134
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>138</b>
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	52
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>54</b>
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>

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
		<b>total</b>	<b>0</b>
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
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	75
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>79</b>
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	29
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>29</b>

30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	29
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>29</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	13
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>13</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
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	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 Ci 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	10,355
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	7,288
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	264
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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	40
		noncasnic mic	95
		noncasnic mare	6
		<b>total</b>	<b>141</b>
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	8122
		noncasnic mic	1106
		noncasnic mare	65
		<b>total</b>	<b>9,293</b>

50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
52	Numărul de solicitări ale CF nonCi mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	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	7
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	1
		<b>total</b>	<b>9</b>

