

**Furnizor: NOVA POWER & GAS SRL**

Nr	Indicator	Tip CF	Trimestrul I	Trimestrul II	Trimestrul III	Trimestrul IV	Anul 2019
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1585	1592	1619	1632	1585
		noncasnic mic	1025	1207	1863	2047	1025
		noncasnic mare	174	195	205	228	174
		<b>total</b>	<b>2784</b>	<b>2994</b>	<b>3687</b>	<b>3907</b>	<b>2784</b>
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	43	34	30	58	165
		noncasnic mic	276	787	291	226	1580
		noncasnic mare	40	25	25	10	100
		<b>total</b>	<b>359</b>	<b>846</b>	<b>346</b>	<b>294</b>	<b>1845</b>
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	36	7	17	21	81
		noncasnic mic	94	131	107	113	445
		noncasnic mare	19	15	2	16	52
		<b>total</b>	<b>149</b>	<b>153</b>	<b>126</b>	<b>150</b>	<b>578</b>
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1592	1619	1632	1669	1669
		noncasnic mic	1207	1863	2047	2160	2160
		noncasnic mare	195	205	228	222	222
		<b>total</b>	<b>2994</b>	<b>3687</b>	<b>3907</b>	<b>4051</b>	<b>4051</b>
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1592	1619	1632	1669	1669
		noncasnic mic	1207	1863	2047	2160	2160
		noncasnic mare	194	205	228	222	222
		<b>total</b>	<b>2993</b>	<b>3687</b>	<b>3907</b>	<b>4051</b>	<b>4051</b>
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	831.705	673.216	672.082	766.207	2,943.210
		noncasnic mic	13,897.943	17,361.455	20,634.797	21,568.455	73,462.650
		noncasnic mare	53,562.608	56,035.247	60,127.853	63,180.827	232,906.535
		<b>total</b>	<b>68,292.256</b>	<b>74,069.918</b>	<b>81,434.732</b>	<b>85,515.489</b>	<b>309,312.395</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	43	34	30	58	165
		noncasnic mic	276	787	291	226	1,580
		noncasnic mare	40	25	25	10	100
		<b>total</b>	<b>359</b>	<b>846</b>	<b>346</b>	<b>294</b>	<b>1,845</b>
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	3	2	0	3	8
		noncasnic mic	1	1	1	3	6
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>14</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	2	1	0	3	6
		noncasnic mic	0	0	1	3	4
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>10</b>
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	2	2	0	3	7
		noncasnic mic	1	1	1	3	6
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>13</b>
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	2		1	3
		noncasnic mic	2	0	0	1	3
		noncasnic mare	2	0	0	0	2
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>8</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	2		1	3
		noncasnic mic	1	0	0	1	2
		noncasnic mare	1	0	0	0	1
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>6</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
23	Numărul de solicitări ale clienților Ci privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	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	casnic	0	0	0	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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	casnic	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	casnic	0	0	0	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	1	3	1	3	8
		noncasnic mic	1	1	0	0	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	1	3	2	2	8
		noncasnic mic	1	0	2	0	3
		noncasnic mare	1	3	10	5	19
		<b>total</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>30</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților Ci în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0	0	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toti	2	2	2	2	2
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toti	1	1	1	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toti	2	2	2	2	2
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toti	2	2	2	2	2
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	59	48	37	54	198
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	59	48	37	54	198
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	35	39	58	38	31
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	36	7	17	21	81
		noncasnic mic	94	131	107	113	445
		noncasnic mare	19	15	2	16	52
		<b>total</b>	<b>149</b>	<b>153</b>	<b>126</b>	<b>150</b>	<b>578</b>
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	43	34	30	58	165
		noncasnic mic	276	787	291	226	1580
		noncasnic mare	40	25	25	10	100
		<b>total</b>	<b>359</b>	<b>846</b>	<b>346</b>	<b>294</b>	<b>1,845</b>

50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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 garantați	noncasnic mare	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	casnic	1	0	3	5	9
		noncasnic mic	0	16	11	10	37
		noncasnic mare	3	2	7	4	16
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>62</b>

Director general  
Mircea Ioan Bica