

**Furnizor: NOVA POWER & GAS SRL**

Nr	Indicator	Tip CF	Trimestrul I	Trimestrul II	Trimestrul III	Trimestrul IV	An 2020
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	cas nic	1656	1688	1730	2214	1656
		noncas nic mic	1976	2229	2376	2653	1976
		noncas nic mare	199	245	279	321	199
		total	3831	4162	4385	5188	3831
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	cas nic	47	47	509	1253	1856
		noncas nic mic	413	380	569	476	1838
		noncas nic mare	57	38	47	14	156
		total	517	465	1125	1743	3850
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	cas nic	15	5	25	13	58
		noncas nic mic	160	233	292	66	751
		noncas nic mare	11	4	5	3	23
		total	186	242	322	82	832
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	cas nic	1688	1730	2214	3454	3454
		noncas nic mic	2229	2376	2653	3063	3063
		noncas nic mare	245	279	321	332	332
		total	4162	4385	5188	6849	6849
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	cas nic	1688	1730	2214	3454	3454
		noncas nic mic	2229	2376	2653	3063	3063
		noncas nic mare	245	279	320	331	331
		total	4162	4385	5187	6848	6848
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	cas nic	887.700	734.710	860.900	1,484.210	3,967.520
		noncas nic mic	22,391.110	16,869.730	26,926.980	27,887.879	94,075.699
		noncas nic mare	79,294.508	74,962.800	104,245.785	123,412.629	381,915.722
		total	102,573.318	92,567.240	132,033.665	152,784.718	479,958.941
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	cas nic	40	32	467	1,178	1,717
		noncas nic mic	96	84	107	191	478
		noncas nic mare	39	33	25	13	110
		total	175	149	599	1,382	2,305
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	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	cas nic	5	2	1	4	12
		noncas nic mic	3	5	2	2	12
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	8	7	3	6	24
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	cas nic	4	2	1	4	11
		noncas nic mic	2	4	1	1	8
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	6	6	2	5	19
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	cas nic	4	2	3	4	13
		noncas nic mic	1	5	0	1	7
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	5	7	3	5	20
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	2	0	0	0	2
		total	2	0	0	0	2
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	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	1	0	0	0	1
		total	1	0	0	0	1

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	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	1	0	0	0	1
		total	1	0	0	0	1
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	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	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	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	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	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	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	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	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților Ci privind schimbarea tipului de tarif reglementat	cas nic	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	cas nic	0	0	0	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților Ci privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	cas nic	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	cas nic	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	cas nic	0	0	0	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	cas nic	1	0	2	5	8
		noncas nic mic	1	1	0	1	3
		noncas nic mare	0	1	0	0	1
		total	2	2	2	6	12
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	cas nic	2	0	2	5	9
		noncas nic mic	1	1	0	1	3
		noncas nic mare	5	1	0	0	6
		total	8	2	2	6	18
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	cas nic	2	0	1	1	4
		noncas nic mic	1	0	0	0	1
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	3	0	1	1	5
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	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	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	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	cas nic	0	0	0	2	2
		noncas nic mic	0	1	6	7	14
		noncas nic mare	0	3	3	4	10
		total	0	4	9	13	26
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	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	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	cas nic	0	0	0	0	0
		noncas nic mic	0	0	0	0	0
		noncas nic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
36	Numărul de solicitări ale clienților Ci de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	cas nic	0	0	0	0	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	cas nic	0	0	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților Ci în cazul nerespectării termenelor din Procedură	cas nic	0	0	0	0	0

39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toti	2	2	2	3	3
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	66	181	567	2,492	3,306
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	66	181	567	2,492	3,306
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	61	35	10	105.50	53
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
		total	0	0	0	0	0
47	Numărul de plângeri ale CF deservite 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
		total	0	0	0	0	0
48	Numărul de lacuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	15	1	22	13	51
		noncasnic mic	15	10	45	66	136
		noncasnic mare	4	1	3	3	11
		total	34	12	70	82	198
49	Numărul de lacuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	40	36	509	1260	1845
		noncasnic mic	345	397	588	483	1813
		noncasnic mare	57	39	48	15	159
		total	442	472	1,145	1,758	3,817
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
		total	0	0	0	0	0
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
		total	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	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	0	0	0	2	2
		noncasnic mic	0	0	0	5	5
		noncasnic mare	0	0	0	1	1
		total	0	0	0	8	8

