

Furnizor: NOVA POWER & GAS SRL

Nr	Indicator	Tip CF	Trimestrul I 2021	Trimestrul II 2021	Trimestrul III 2021	Trimestrul IV 2021	An 2021
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3454	11536	16628	17498	3454
		noncasnic mic	3063	4074	4174	3643	3063
		noncasnic mare	332	391	324	249	332
		total	6849	16001	21126	21390	6849
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	8122	5254	1113	877	15366
		noncasnic mic	1106	408	86	1153	2753
		noncasnic mare	65	13	7	2	87
		total	9293	5675	1206	2032	18206
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	40	162	243	675	1120
		noncasnic mic	95	308	617	804	1824
		noncasnic mare	6	80	82	50	218
		total	141	550	942	1529	3162
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	11536	16628	17498	17700	17700
		noncasnic mic	4074	4174	3643	3992	3992
		noncasnic mare	391	324	249	201	201
		total	16001	21126	21390	21893	21893
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	11536	16628	17498	17700	17700
		noncasnic mic	4074	4174	3643	3992	3992
		noncasnic mare	391	324	249	201	201
		total	16001	21126	21390	21893	21893
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	4261.15	7811.533	9047.735	9632.62	30753.038
		noncasnic mic	42324.95	42707.66	51660.89429	52633.45	189326.953
		noncasnic mare	149063.381	134729.422	112386.0256	98985.432	495164.261
		total	195649.481	185248.615	173094.6549	161251.502	715244.252
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	7891	5254	1113	877	15135
		noncasnic mic	450	408	86	1153	2097
		noncasnic mare	47	13	7	2	69
		total	8388	5675	1206	2032	17301
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
		total	0	0	0	0	0
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
		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	casnic	150	198	205	133	686
		noncasnic mic	4	39	0	24	67
		noncasnic mare	0	0	0	6	6
		total	154	237	205	163	759
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	131	22	10	297
		noncasnic mic	4	10	0	27	41
		noncasnic mare	0	0	0	3	3
		total	138	141	22	40	341
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	52	104	56	7	219
		noncasnic mic	2	9	0	3	14
		noncasnic mare	0	0	0	1	1
		total	54	113	56	11	234
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
		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	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
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	2	0
		noncasnic mare	0	0	0	1	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	1	0
		total	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	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
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
		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	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
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
		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	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
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	75	300	69	364	808
		noncasnic mic	4	23	0	43	70
		noncasnic mare	0	3	0	0	3
		total	79	326	69	407	881
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	29	67	11	99	206
		noncasnic mic	0	4	0	8	12
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	29	71	11	107	218
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	29	40	3	4	76
		noncasnic mic	0	4	0	7	11
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	29	44	3	11	87
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
		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	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
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	13	17	13	6	49
		noncasnic mic	0	2	6	0	8
		noncasnic mare	0	1	0	0	1
		total	13	20	19	6	58
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
		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	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
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	2	2	3	9
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	3	3	3	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	10355	9912	6,604	11,530	38401
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	7288	7845	6,016	8,010	29159
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	264	159	230	147	200
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 îl 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 locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	40	162	243	675	1120
		noncasnic mic	95	308	617	804	1824
		noncasnic mare	6	80	82	50	218
		total	141	550	942	1,529	3162
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	8122	5254	1113	877	15366
		noncasnic mic	1106	408	86	1153	2753
		noncasnic mare	65	13	7	2	87
		total	9293	5675	1,206	2,032	18206
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 noncasnici 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	7	27	33	74	141
		noncasnic mic	1	22	8	8	39
		noncasnic mare	1	2	0	0	3
		total	9	51	41	82	183

NOVA 3

 SOCIETATEA SA

 SC NON CASNICI MARI

 [Signature]