

## Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: SC ELECTROCARBON SA  
 Telefon: 031 437 00 33  
 Fax: 031 438 17 09  
 E-mail: office@electrocarbon.ro  
 Pagina web: www.electrocarbon.ro  
 Perioada de raportare: trim.2 2018

| Nr.crt. | Indicator de performanta generali*)   | Tip CF         | Trim. I     | Trim. II    | Trim. III   | Trim. IV | An |
|---------|---|----------------|-------------|-------------|-------------|----------|----|
| 0       | 1   | 2              | 3           | 4           | 5           | 6        | 7  |
| 1.      | Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare   | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 1           | 1           | 1           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>1</b>    |          |    |
| 2.      | Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare   | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 3.      | Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare   | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 4.      | Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare   | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 1           | 1           | 1           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>1</b>    |          |    |
| 5.      | Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea   | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 1           | 1           | 1           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>1</b>    | <b>1</b>    | <b>1</b>    |          |    |
| 6.      | Energie electrica furnizata in perioada de raportare (Mwh)  | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 2364        | 7549        | 3069        |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>2364</b> | <b>7549</b> | <b>3069</b> |          |    |
| 7.      | Numarul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor-tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora in conditii si la preturi negociate               | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 8.      | Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare  | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 9.      | Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare   | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 10.     | Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 11.     | Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM                             | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 12.     | Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate  | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 13.     | Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica  | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 14.     | Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica   | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 15.     | Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica  | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 16.     | Numar de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata  | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
| 17.     | Numar de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata  | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mic  | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | noncasnic mare | 0           | 0           | 0           |          |    |
|         |   | <b>total</b>   | <b>0</b>    | <b>0</b>    | <b>0</b>    |          |    |
|         | Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii  | casnic         | 0           | 0           | 0           |          |    |

|     |   |                |   |   |   |  |  |
|-----|---|----------------|---|---|---|--|--|
| 18. | termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica  | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 19. | Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica ;acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate , cat si pe cele neintemeiate                              | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 20. | Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 21. | Numarul de incalcarri ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii energiei electrice  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 22. | Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica   | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 23. | Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat  | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 24. | Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare  | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 25. | Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica  | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 26. | Numarul de incalcarri ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat si a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica                               | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 27. | Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 28. | Numarul total de solicitari si plangeri ale Cf, altele decat cele prevazute in standard   | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 29. | Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 30. | Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 31. | Numarul de incalcarri ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF ,altele decat cele prevazute in standard  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 32. | Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 33. | Numarul de solicitari /plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute la art. 13 alin. (3) si (4) din standard   | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 34. | Numarul de incalcarri ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art.13 alin(3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR   | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 35. | Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art 13 alin. (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR                      | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 36. | Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primii despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in retea electrica OR  | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 37. | Numarul de incalcarri de care furnizor al termenelor prevazute in procedura   | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 38. | Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din procedura   | <b>casnic</b>  | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 39. | Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului  | <b>toti</b>    | 2 | 2 | 2 |  |  |

|     |   |                |   |   |   |  |  |
|-----|---|----------------|---|---|---|--|--|
| 40. | Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit  | <b>toti</b>    | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 41. | Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarief normal   | <b>toti</b>    | 1 | 1 | 1 |  |  |
| 42. | Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare   | <b>toti</b>    | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 43. | Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie(call-center)   | <b>toti</b>    | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 44. | Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie(call-center)   | <b>toti</b>    | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 45. | Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie( secunde)   | <b>toti</b>    | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 46. | Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin la solicitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului                           | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 47. | Numarul de plangeri ale CF deservite de alt furnizor adresate furnizorului , prin care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersuri necesare pentru a-l asigura furnizarea de energie electrica | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 48. | Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 49. | Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF   | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 50. | Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 51. | Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard  | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 52. | Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primii compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati  | Noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
| 53. | Numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare   | casnic         | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0 | 0 | 0 |  |  |