



Adresa: Str. Mircea cel Bătrân nr. 6, Satu Mare  
CUI: RO18881655  
Reg. Com: J30/707/25.07.2006  
Tel: 021.319.32.11  
Fax: 021.319.32.15  
E-mail: office@eol-energy.com

**CĂTRE: AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI**

**Subiect: Standard performanță – Trimestrul IV + An 2018**

**Referința: RIE EOLF012 / 31.01.2019**

**Stimate Doamne/Stimați Domni,**

Prin prezenta vă transmitem Raportul privind valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice aferent **Anul 2018 (inclusiv Trimestrul IV)**.

Cu deosebit respect,

**Administrator  
Bogdan BOERU**



Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: EOL ENERGY S.R.L.  
Telefon: 021 319 3211  
Fax: 021 319 3215  
E-mail: office@eol-energy.com  
Pagina web: www.eol-energy.com  
Perioada de raportare: 01.01. - 31.12.2018

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tipul 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	0
		noncasnic mic	-	1	10	25	0
		noncasnic mare	-	2	9	13	0
		total	-	3	19	38	0
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	9	15	32	58
		noncasnic mare	-	8	4	6	20
		total	-	15	19	38	78
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	0
		noncasnic mic	-	0	0	1	1
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	1	1
4	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	10	25	56	56
		noncasnic mare	-	8	13	19	19
		total	-	18	38	75	75
5	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	10	25	56	56
		noncasnic mare	-	8	13	19	19
		total	-	18	38	75	75
6	Energie electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	152.663	316.797	396.462	865.922
		noncasnic mare	-	692.11	1.397.585	1.816.103	3905.798
		total	-	844.773	1.714.382	2.212.565	4.771.720
7	Numarul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditi si la preturi negociate	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	7	0	9	16
		noncasnic mare	-	8	4	3	15
		total	-	15	4	12	31
8	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
10	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemelte cat si pe cele neintemelte, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
11	Numarul de plangeri intemelte privind facturarea; acest indicator cuprinde plangerile intemelte, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
13	Numar de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
16	Numar de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
17	Numar de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
18	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	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 contine atat plangerile intemeiate cat si cele neintemeiate	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
20	Numar de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
21	Numar de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	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	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
23	Numar de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	-	0	0	0	0
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	-	0	0	0	0
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica	casnic	-	0	0	0	0
26	Numarul de incalcarii ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici se schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica	casnic	-	0	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 energie electrica	casnic	-	0	0	0	0
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
31	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	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	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13 alin. (3) si (4) din standard	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
34	Numarul de incalcarii 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	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	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	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despachetari pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a OR	casnic	-	0	0	0	0
37	Numarul de incalcarii de catre furnizor ale termenelor prevazute in procedura	casnic	-	0	0	0	0
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	-	0	0	0	0
39	Numarul punctelor de informare regionale/focale ale furnizorului	toti	-	1	1	1	1

40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	-	0	0	0	0
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	-	1	1	1	1
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	-	0	0	0	0
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	-	0	0	0	0
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	-	0	0	0	0
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	-	0	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	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	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 demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	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	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	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	0
		noncasnic mic	-	10	15	32	56
		noncasnic mare	-	8	5	8	20
		total	-	18	20	38	76
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	-	0	0	0	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	noncasnic mare	-	0	0	0	0
53	Numarul de compensatii 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	0
		noncasnic mic	-	0	0	0	0
		noncasnic mare	-	0	0	0	0
		total	-	0	0	0	0

