



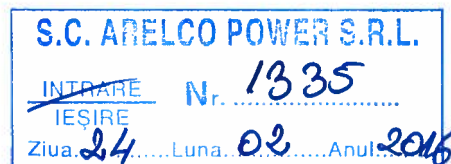
Nr. 257/2014



Nr. 449/2012



ARELCO POWER S.R.L.
Str. Pitarul Hristache nr. 11, Sector 1, Bucuresti
Tel: +4 021 231 70 56, Fax: +4 021 231 70 60
E-mail: office@arelco.ro; www.arelco.ro
ORC: J40/4572/2003
Atribut Fiscal RO, CUI 15341901
Capital social: 335.800 LEI



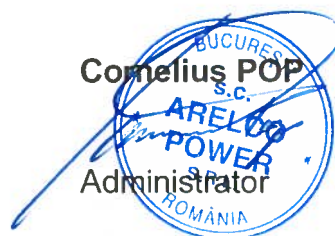
Către: **AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN
DOMENIUL ENERGIEI**
Directia Generala Piata de Energie Electrica

Referitor: *Indicatori de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei
electrice _an 2015*

Stimate Doamne/Stimați Domni,

Vă transmitem anexat, in conformitate cu prevederile art. 18 din Standardul de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice aprobat prin Ordinul ANRE nr. 118/2015, Anexa 1 si 2 valabila pentru anul 2015.

Cu deosebită stimă,



Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Anexa 1

Furnizor SC ARELCO POWER SRL

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip CF	sem. II	sem. I	An 2015
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	-	-	-
		necasnici mic	2.48	2.59	2.23
		necasnici mare	3.79	1.96	3.22
		total	3.21	2.21	2.74
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	-	2.00	2
		necasnici mic	2.00	2.00	2
		necasnici mare	2.00	2.00	2
		total	2.00	2.00	2
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr CF - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
6	Nr. locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
7	Nr. locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
8	Nr. solicitări modificare a tarifului reglementat de către clientii casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucratoare -art. 10, alin. (3).	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
9	număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11, alin 3, a).	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
10	durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la -art. 11 alin (3), b)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
11	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin Email-art 13, alin (1), a)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.28	0.50	0.5
		total	0.28	0.50	0.5
12	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, fax, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.50	0.00	0.5
		total	0.50	0.00	0.5
13	Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	4.00	4.00	4
14	numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonic, respectiv call center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți-minimum 12 ore în zilele lucratoare, care să aibă posibilitatea înregistrării nr de apeluri și a timpilor de așteptare art 14, alin (2) lit b)	total	2.00	2.00	2
15	numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art 14 alin 2 lit c)	total	2.00	2.00	2
16	numărul de linii telefonice cu apel gratuit art 14 alin 2 lit d)	total	1.00	1.00	1
17	numărul de linii telefonice cu nr de apel cu tarif normal art 14 alin 2 lit e)	total	2.00	2.00	2
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
19	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deservii de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0
21	Număr de reclamații privind schimbarea furniz. finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)	casnic	0.00	0.00	0
		necasnici mic	0.00	0.00	0
		necasnici mare	0.00	0.00	0
		total	0.00	0.00	0



la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice
Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor SC ARELCO POWER SRL

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	sem. II	sem I	An_2015
0	1	2	3	4	5
1	numarul de incalcarii ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare art 5 alin 4 lit a	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
2	numarul de compensatii platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanta art 5 alin 4 lit b	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)lit a	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
4	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)a	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
5	numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 8 alin 3 lit b	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	numarul de incalcarii ale timpului de raspuns la contestatiile privind facturile de energie electrica art 8 alin 3 lit c	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activitatii de furnizare - art. 9, alin. (6) lit a	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8	numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta garantat art 9 alin 6 lit b	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	numarul de incalcarii ale timpului de comunicare catre OR a solicitarii CF de reluare a furnizarii de energie electrica art 9 alin 6 lit c	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10	numarul de solicitari ale clientilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat art 10 alin 5 lit a	casnic	0	0	0
11	numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 10 alin 5 lit b	casnic	0	0	0
12	numarul de incalcarii ale timpului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat art 10 alin 5 lit c	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
13	numarul total de petitii primite altele decat cele tratate in alte articole art 11 alin 5 lit a	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
14	numarul de petitii reprezentand o solicitare de informatii sau o propunere de imbunatatire referitoare la activitatea de furnizare art 11 alin 5 lit b	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
15	numarul de petitii cu subiect nerelevant, reclamatii nejustificate, destinate gresit, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare art 11 alin 5 lit c	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0
16	numarul de compensatii platite in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 11 alin 5 lit d	casnic	0	0	0
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	0	0	0



17	numarul de incalcarii ale duratei de raspuns la petitii de tipul celor prevazute la art 11 alin 1 si art 11 alin 5 lit e	casnic	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0
		total	0	0	0
18	numarul de solicitari /sesizari primite de tipul celor prevazute la art 12 alin 3 si 4 , primite de la CF privind intermedierea relatiei CF/OR - art 13 alin 3 lit a	casnic	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0
		total	0	0	0
19	numarul de incalcarii ale termenului de transmitere catre OR a unor solicitari / sesizari de tipul celor prevazute la art 12 alin 3, 4 si 5, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR art 13 alin 3 lit b	casnic	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0
		total	0	0	0
20	numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta art 13 alin 3 lit c	casnic	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0
		total	0	0	0
21	numarul de locuri de consum pentru care CF au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului art 15 alin 3 lit a	casnic	0	0	0
		necasnica mic	92	547	639
		necasnica mare	14	37	51
		total	106	584	690
22	numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF art 15 alin 3 lit b	casnic	0	2	2
		necasnica mic	32	233	265
		necasnica mare	18	40	58
		total	50	275	325
23	numarul de solicitari ale CF necasnice mari de a primi compensatii art 16 lit a	casnic	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0
		total	0	0	0
24	numarul de compensatii platite art 16 lit b	casnic	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0
		total	0	0	0
25	numarul de neintelegeri privind dreptul la compensatii, aflate in litigiu art 16 lit c	casnic	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0
		total	0	0	0
26	Număr de locuri de consum deservite la inceputul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	2	0	-
		necasnica mic	516	829	-
		necasnica mare	143	143	-
		total	661	972	-
27	numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei art 17 lit b	casnic	0	2	2
		necasnica mic	32	233	265
		necasnica mare	18	40	58
		total	50	275	325
28	numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei art 17 lit c	casnic	0	0	0
		necasnica mic	92	547	639
		necasnica mare	14	37	51
		total	106	584	690
29	numarul locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei art 17 lit d	casnic	2	2	2
		necasnica mic	453	515	453
		necasnica mare	142	146	142
		total	597	663	597
30	numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea art 17 lit e	casnic	2	2	2
		necasnica mic	450	512	450
		necasnica mare	137	141	137
		total	589	655	589
31	numarul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in cursul perioadei art 17 lit f	casnic	0	1	1
		necasnica mic	4	15	19
		necasnica mare	31	37	68
		total	35	53	88
32	energie electrica furnizata in MWh, pe categorii de CF art 17 lit g	casnic	13.191	5.017	18.208
		necasnica mic	11385.317	23215.728	34601.045
		necasnica mare	248286.966	995853.435	1244140.401
		total	259685.474	1019074.180	1278759.654

*CN Administratia Porturilor Maritime SA Constanta are licenta de distributie si are incheiate contractele de distributie direct cu operatorul de distributie. are 8 locuri de consum din care 3 mici si 5 mari

