



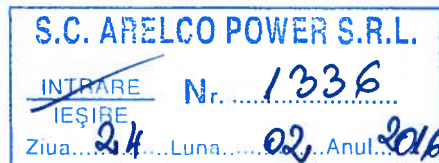
Nr. 257/2014



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 _sem II 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 semestrul II_2015.

Cu deosebită stimă,



Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare
Furnizor SC ARELCO POWER SRL

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip CF	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie	decembrie	sem. II
0	1	2	9	10	11	12	13	14	16
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	-	-	-	-	-	-	-
		necasnic mic	2	1	2,4	2,3	2,7	2	2,48
		necasnic mare	3,6	5,5	2,1	3,3	4,7	4,25	3,79
		total	3	4,3	2,2	2,7	0,3	3,8	3,21
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	-	-	-	-	-	-	-
		necasnic mic	2	2	2	2	2	0	2,00
		necasnic mare	2	2	2	2	2	0	2,00
		total	2	2	2	2	2	0	2,00
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr CF - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
6	Nr. locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
7	Nr. locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
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	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
9	număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11, alin 3, a).	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
10	durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la -art. 11 alin (3), b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
11	durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin Email-art 13, alin (1), a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0,5	0	0	0,7	0,5	0	0,28
		total	0,5	0	0	0,7	0,5	0	0,28
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	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0,5	0,5	0	0	0	0	0,50
		total	0,5	0,5	0	0	0	0	0,50
13	Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	4	4	4	4	4	4	4,00
		total	4	4	4	4	4	4	4,00
14	numarul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call center, cu numar de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienti-minimium 12 ore în zilele lucratoare, care sa aiba posibilitatea înregistrării nr de apeluri si a timpilor de asteptare art 14, alin (2) lit b)	total	2	2	2	2	2	2	2,00
		total	2	2	2	2	2	2	2,00
15	numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art 14 alin 2 lit c)	total	2	2	2	2	2	2	2,00
		total	2	2	2	2	2	2	2,00
16	numarul de linii telefonice cu apel gratuit art 14 alin 2 lit d)	total	1	1	1	1	1	1	1,00
		total	1	1	1	1	1	1	1,00
17	numarul de linii telefonice cu nr de apel cu tarif normal art 14 alin 2 lit e)	total	2	2	2	2	2	2	2,00
		total	2	2	2	2	2	2	2,00
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
19	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deservți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00
21	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.,finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)	casnic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mic	0	0	0	0	0	0	0,00
		necasnic mare	0	0	0	0	0	0	0,00
		total	0	0	0	0	0	0	0,00



Furnizor SC ARELCO POWER SRL

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	iulie	august	septembrie	octombrie	noiembrie	decembrie	sem. II
0	1	2	9	10	11	12	13	14	16
1	numarul de incalcarii ale duratei de emisie a ofertelor de furnizare art 5 alin 4 lit a	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
3	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)lit a	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
4	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviiți - art. 8, alin. (3)a	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
9	numarul de incalcarii ale timpului de comunicare catre OR a solicitarii CF de rehare a furnizarii de energie electrica art 9 alin 6 lit c	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	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	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	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	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
15	numarul de petitii cu subiect nerelevant, reclamatii nejustificate, destinatari gresit, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare art 11 alin 5 lit c	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	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	0	0	0	0
		necasnica mic	72	0	5	4	11	0	92
		necasnica mare	2	0	5	1	5	0	13
		total	74	0	10	5	16	0	105
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	0	0	0	0	0	0
		necasnica mic	8	1	15	5	3	0	32
		necasnica mare	2	3	1	10	1	1	18
		total	10	4	16	15	4	1	50
23	numarul de solicitari ale CF necasnici mari de a primi compensatii art 16 lit a	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
24	numarul de compensatii platite art 16 lit b	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
25	numarul de neintelegeri privind dreptul la compensatii, aflate in litigiu art 16 lit c	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mare	0	0	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0	0	0
26	Număr de locuri de consum deservite la inceputul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	2	2	2	2	2	2	2
		necasnica mic	516	452	453	460	461	453	516
		necasnica mare	143	143	146	137	146	142	143
		total	661	597	601	599	609	597	661
27	numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei art 17 lit b	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mic	8	1	15	5	3	0	32
		necasnica mare	2	3	1	10	1	1	18
		total	10	4	16	15	4	1	50
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	0	0	0	0
		necasnica mic	72	0	5	4	11	0	92
		necasnica mare	2	0	5	1	5	1	14
		total	74	0	10	5	16	1	106
29	numarul locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei art 17 lit d	casnic	2	2	2	2	2	2	2
		necasnica mic	452	453	463	461	453	453	453
		necasnica mare	143	146	142	146	142	142	142
		total	597	601	607	609	597	597	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	2	2	2	2
		necasnica mic	449	450	460	458	450	450	450
		necasnica mare	138	141	137	141	137	137	137
		total	589	593	599	601	589	589	589
31	numarul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in cursul perioadei art 17 lit f	casnic	0	0	0	0	0	0	0
		necasnica mic	3	0	1	0	0	0	4
		necasnica mare	15	4	4	8	0	0	31
		total	18	4	5	8	0	0	35
32	energie electrica furnizata in MWh, pe categorii de CF art 17 lit g	casnic	2.521	1.802	1.980	2.573	2.314	2.001	13.191
		necasnica mic	2035.056	2031.109	1956.836	1744.884	1766.186	1851.246	11385.317
		necasnica mare	31614.415	53971.725	52384.410	51334.765	30279.173	28702.478	248286.966
		total	33651.992	56004.636	54343.226	53082.222	32047.673	30555.725	259685.474

*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

