

## Indicatori statistici privind activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor Anchor Grup S.A.  
 Telefon 021/319.50.50  
 Fax 021/319.50.51  
 E-mail office@anchorgroup.ro  
 Pagina web http://www.anchorgroup.ro/  
 Perioada de raportare trim\_1\_2019

Nr. crt.	Indicatori de performanta generali*)	Tip consumator	trim I	trim II	trim III	trim IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic					
		necasic mic	254				
		necasic mare	16				
		total	270				
2	Numărul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic					
		necasic mic	8				
		necasic mare	0				
		total	8				
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic					
		necasic mic	7				
		necasic mare	0				
		total	7				
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic					
		necasic mic	255				
		necasic mare	16				
		total	271				
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic					
		necasic mic	255				
		necasic mare	15				
		total	271				
6	Energia electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic					
		necasic mic	3,655.13				
		necasic mare	6,271.11				
		total	9,926.24				
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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
8	Numarul de incalcari ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
11	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate de catre OM	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
13	Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
15	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de furnizare	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
16	Nr 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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
17	Nr 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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	0				
21	Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total	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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic		0			
24	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic		0			
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica	casnic		0			
26	Numarul de incalcari ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la ee	casnic		0			
27	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la ee	casnic		0			
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
31	Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute la art13 alin (3) si (4) din standard	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total					
34	Numarul de incalcari ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor primite de la CF, de tipul celor prevazute la art13 alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
35	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor primite de la CF, de tipul celor prevazute la art13 alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a OR	casnic		0			
37	Numarul de incalcari de catre furnizor ale termenelor prevazute in procedura	casnic		0			
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din procedura	casnic		0			
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti		1			
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti		0			
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti		1			
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti		0			
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti		0			
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti		0			
45	timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti		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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			

48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de energie de ctare CF	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
50	Numarul de incalcari ale indicatorilor de performanta garantati	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati						
		necasic mare					
		total		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					
		necasic mic					
		necasic mare					
		total		0			