

## 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 III 2017

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			211		
		necasic mare			10		
		total			221		
2	Numărul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic					
		necasic mic			23		
		necasic mare					
		total			23		
3	Numărul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic					
		necasic mic			6		
		necasic mare			0		
		total			6		
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic					
		necasic mic			228		
		necasic mare			10		
		total			238		
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic					
		necasic mic			228		
		necasic mare			10		
		total			238		
6	Energia electrica furnizata in perioada de raportare (MWh)	casnic					
		necasic mic			3,993.71		
		necasic mare			8,326.44		
		total			12,320.14		
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 incalcare 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	<i>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</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
11	<i>Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
12	<i>Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate de catre OM</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
13	<i>Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
14	<i>Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
15	<i>Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de furnizare</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
16	<i>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</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
17	<i>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</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
18	<i>Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
19	<i>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</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
20	<i>Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	

21	<i>Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
22	<i>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</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
23	<i>Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat</i>	casnic				0	
24	<i>Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare</i>	casnic				0	
25	<i>Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energie electrica</i>	casnic				0	
26	<i>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</i>	casnic				0	
27	<i>Numarul de compensatii platite clientilor casnici on 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</i>	casnic				0	
28	<i>Numarul total de solicitari si plangeri ale CF altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
29	<i>Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
30	<i>Numarul de plangeri intemeiate ale CF primite, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
31	<i>Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
32	<i>Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard</i>	casnic					
		necasnic mic					
		necasnic mare					
		total				0	
33	<i>Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute la art13 alin (3) si (4) din standard</i>	casnic					
		necasnic mic					

		necasnica mare					
		total					
34	Numarul de incalcarii 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					
		necasnica mic					
		necasnica 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					
		necasnica mic					
		necasnica 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 incalcarii 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 frunizare in scopul schimbarii furnizorului	casnic					
		necasnica mic					
		necasnica mare					
		total				0	

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