

Anexa 1 la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare
E.ON Energie România 2016 – sem I

Indicatori de performanță - semestrul I/2016

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a) =</i>	casnic	0.3
		necasic mic	0.4
		necasic mare	1.0
		total	0.4
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	0.2
		necasic mic	1.0
		necasic mare	5.7
		total	0.4
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	2,456
		necasic mic	253
		necasic mare	24
		total	2,735
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0.0018
		necasic mic	0.0029
		necasic mare	0.0077
		total	0.0019
5	<i>durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic	6.9
		necasic mic	6.8
		necasic mare	9.6
		total	6.9
6	<i>Nr locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9, alin. (3), a)</i>	casnic	10,958
		necasic mic	870
		necasic mare	21
		total	11,849
7	<i>Nr locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)</i>	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0

*Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

**La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 4 numere de telefon dintre care 2 cu apelabile gratuit din orice rețea și 2 cu tarif normal

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
8	<i>Nr solicitări modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (3).</i>	casnic	2,318
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
9	<i>numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestatie justificată- art.11. alin 3, a),</i>	casnic	4,380
		necasic mic	935
		necasic mare	5
		total	5,320
10	<i>durață medie de răspuns la petițiile prevazute la art. 11 alin (1) -art. 11 alin (3) lit. b)</i>	casnic	3.6
		necasic mic	4.0
		necasic mare	12.0
		total	3.6
11	<i>durață medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email-art 13, alin (1), a)</i>	casnic	1.0
		necasic mic	1.0
		necasic mare	0.0
		total	1.0
12	<i>durață medie de transmitere către OR a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>	casnic	1.9
		necasic mic	1.8
		necasic mare	0.0
		total	1.9
13	<i>Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)</i>	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	150**
14	<i>Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call - center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art. 14 alin. (2) lit. b)</i>	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	1

*Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

**La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 4 numere de telefon dintre care 2 cu apelabile gratuit din orice rețea și 2 cu tarif normal

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
16	Nr linii telefonice cu numar de apel gratuit-art 14, alin (2), d).	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	150**
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	150**
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0

*Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

**La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 4 numere de telefon dintre care 2 cu apelabile gratuit din orice rețea și 2 cu tarif normal