

# Anexa 2 la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare  
E.ON Energie România 2016 – sem I

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
1	<i>Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
2	<i>Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (4) lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
3	<i>Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	6,519
		noncasnic mic	611
		noncasnic mare	24
		total	7,154
4	<i>Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	0.0048
		noncasnic mic	0.0071
		noncasnic mare	0.0077
		total	0.0050
5	<i>Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)</i>	casnic	185
		noncasnic mic	20
		noncasnic mare	0
		total	205
6	<i>Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)</i>	casnic	182
		noncasnic mic	17
		noncasnic mare	0
		total	199
7	<i>Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)</i>	casnic	26,035
		noncasnic mic	4,091
		noncasnic mare	108
		total	30,234

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

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
8	<i>Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9	<i>Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9 alin. (6) lit. c)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
10	<i>Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)</i>	casnic	2,318
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
11	<i>Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
12	<i>Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
13	<i>Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)</i>	casnic	9,877
		noncasnic mic	2,095
		noncasnic mare	5
		total	11,977
14	<i>Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)</i>	casnic	1,991
		noncasnic mic	704
		noncasnic mare	0
		total	2,695

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

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
15	<i>Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinate greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)</i>	casnic	17
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	21
16	<i>Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)</i>	casnic	27
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	28
17	<i>Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit. e)</i>	casnic	12
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	16
18	<i>Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea relației CF - OR - art. 13 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	3,181
		noncasnic mic	383
		noncasnic mare	0
		total	3,564
19	<i>Numărul de încălcări ale termenului de transmitere Către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR - art. 13 alin. 3 lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
20	<i>Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13 alin. (3) lit. c)</i>	casnic	6
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	6
21	<i>Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	2,351
		noncasnic mic	1,557
		noncasnic mare	666
		total	4,574

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

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
22	<i>Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art. 15 alin. (3) lit. b)</i>	casnic	113
		noncasnic mic	2,504
		noncasnic mare	137
		total	2,754
23	<i>Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
24	<i>Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)</i>	casnic	218
		noncasnic mic	21
		noncasnic mare	0
		total	239
25	<i>Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
26	<i>Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)</i>	casnic	1,355,486
		noncasnic mic	83,804
		noncasnic mare	3,185
		total	1,442,475
27	<i>Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)</i>	casnic	6,536
		noncasnic mic	4,651
		noncasnic mare	63
		total	11,250
28	<i>Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)</i>	casnic	8,822
		noncasnic mic	2,439
		noncasnic mare	135
		total	11,396

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

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
29	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)</i>	casnic	1,353,200
		noncasnic mic	86,016
		noncasnic mare	3,113
		total	1,442,329
30	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)</i>	casnic	1,353,200
		noncasnic mic	86,016
		noncasnic mare	3,111
		total	1,442,327
31	<i>Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)</i>	casnic	22,215
		noncasnic mic	920
		noncasnic mare	0
		total	23,135
32	<i>Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)</i>	casnic	772,699.38
		noncasnic mic	659,868.88
		noncasnic mare	517,215.89
		total	1,949,784.15

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