

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 2015 – sem I

Indicatori de performanță - semestrul I/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (1), a)	casnic	0.10 zile
		necasic mic	0.15 zile
		necasic mare	0.60 zile
		total	0.12 zile
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5, alin. (1), b)	casnic	0.34 zile
		necasic mic	0.78 zile
		necasic mare	5.47 zile
		total	0.44 zile
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	1,545
		necasic mic	517
		necasic mare	22
		total	2,084
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de consumatori deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.001
		necasic mic	0.006
		necasic mare	0.007
		total	0.001
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	10.97 zile
		necasic mic	11.11 zile
		necasic mare	8.60 zile
		total	10.99 zile
6	Număr de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în 4 ore - art. 9, alin. (2), a)	casnic	3,948
		necasic mic	485
		necasic mare	11
		total	4,444
7	Număr de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9, alin. (2), b)	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

Indicatori de performanță - semestrul I/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
8	Număr de solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (2).	casnic	6,662
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	6,662
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art.11. alin 3, a)		6,747
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus - art. 11, alin (3), b)		7.84 zile
11	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin e-mail - art 13, alin (1), a)		1 zi
12	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art 13, alin (1), b)		1.8 zile
13	Număr de consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare număr de consumatori arondați - art 14, alin (3), a)		212,823
14	Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art 14, alin (3), b)		150
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art 14, alin (3), c)		0
16	Număr de linii telefonice gratuite - art 14, alin (3), d)		0
17	Număr reclamații privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii proprii - art 15, alin (2), a)		0
18	Număr reclamații privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii deserviți de alt furnizor - art 15, alin (2), b)		0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată - art 15, alin (2), c)		0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art 15, alin (2), d)		0

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