

# 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 II

# Indicatori de performanță - semestrul II/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. II
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (1), a)	casnic	0.04 zile
		necasic mic	0.45 zile
		necasic mare	1.44 zile
		total	0.13 zile
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5, alin. (1), b)	casnic	0.2 zile
		necasic mic	0.8 zile
		necasic mare	5.9 zile
		total	0.4 zile
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	2,001
		necasic mic	231
		necasic mare	22
		total	2,254
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de consumatori deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.0015
		necasic mic	0.0028
		necasic mare	0.0069
		total	0.0016
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	6.96 zile
		necasic mic	5.33 zile
		necasic mare	1.79 zile
		total	6.78 zile
6	Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9, alin. (3), a)	casnic	12,274
		necasic mic	1,006
		necasic mare	16
		total	13,296
7	Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9, alin. (3), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0

\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

# Indicatori de performanță - semestrul II/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. II
8	Număr de solicitări modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3).	casnic	8,690
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art.11. alin 3, a)	casnic	3,032
		necasic mic	780
		necasic mare	12
		total	3,824
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus - art. 11, alin (3), b)	casnic	4.5 zile
		necasic mic	5.3 zile
		necasic mare	0.6 zile
		total	4.6 zile
11	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin e-mail - art 13, alin (1), a)	casnic	0.8 zile
		necasic mic	0.7 zile
		necasic mare	0 zile
		total	0.8 zile
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)	casnic	1.3 zile
		necasic mic	1.2 zile
		necasic mare	0 zile
		total	1.3 zile
13	Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art 14, alin (2), a)	total	150**
14	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), b)	total	1
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art 14, alin (2), c)		0

\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

\*\* La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 2 numere de telefon cu tarif normal și 2 numere de telefon cu număr gratuit

# Indicatori de performanță - semestrul II/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. II
16	Număr de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art 14, alin (2), d)	total	150**
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art 14, alin (2), e)		150**
18	Număr reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la consumatorii proprii - art 15, alin (2), a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la consumatorii deserviți de alt furnizor – art. 15, alin (2), 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), c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art 15, alin (2), d)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0

\* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

\*\* La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 2 numere de telefon cu tarif normal și 2 numere de telefon cu număr gratuit