

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

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România 2015 – sem. II

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
1	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (4), a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
2	Numărul de compensații plătite consumatorilor pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5, alin. (4), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3), a)	casnic	6,672
		necasic mic	720
		necasic mare	38
		total	7,430
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de consumatori deserviți - art. 8, alin. (3), a)	casnic	0.0049
		necasic mic	0.0086
		necasic mare	0.0119
		total	0.0052
5	Numărul de compensații plătite consumatorilor în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8, alin. (3), b)	casnic	123
		necasic mic	8
		necasic mare	0
		total	131
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8, alin. (3), c)	casnic	232
		necasic mic	16
		necasic mare	0
		total	248

* 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 statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
7	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9, alin. (6), a)	casnic	24,385
		necasic mic	3,505
		necasic mare	53
		total	27,943
8	Numărul de compensații plătite consumatorilor în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9, alin. (6), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
9	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către op. de rețea a solicitării consumatorilor de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9, alin. (6), c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10, alin. (5), a)	casnic	8,690
11	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10, alin. (5), b)	casnic	0
12	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10, alin. (5), c)	casnic	0
13	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11, alin. (5), a)	casnic	8,102
		necasic mic	1,792
		necasic mare	12
		total	9,906
14	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin. (5), b)	casnic	1,691
		necasic mic	542
		necasic mare	0
		total	2,233

* 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 statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin. (5), c)	casnic	18
		necasic mic	1
		necasic mare	0
		total	19
16	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11, alin. (5), d)	casnic	30
		necasic mic	7
		necasic mare	0
		total	37
17	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1) - art. 11, alin. (5), e)	casnic	50
		necasic mic	8
		necasic mare	0
		total	58
18	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12, alin. (3) și (4), primite de la consumatori privind intermedierea relației consumator – op. de rețea - art. 13, alin. (3), a)	casnic	4,218
		necasic mic	516
		necasic mare	0
		total	4,734
19	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către op. de rețea a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către consumator a răspunsurilor primite de la op. de rețea - art. 13, alin. 3, b)	casnic	45
		necasic mic	4
		necasic mare	0
		total	49
20	Numărul de compensații plătite consumatorului în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13, alin. (3), c)	casnic	30
		necasic mic	3
		necasic mare	0
		total	33

* 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 statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
21	Numărul de locuri de consum pentru care consumatorii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15, alin. (3), a)	casnic	2,663
		necasic mic	700
		necasic mare	564
		total	3,927
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către consumator - art. 15, alin. (3), b)	casnic	0
		necasic mic	888
		necasic mare	68
		total	956
23	Numărul de solicitări ale consumatorilor necasnici mari de a primi compensații - art. 16, a)	necasic mare	0
24	Numărul de compensații plătite - art. 16, b)	casnic	183
		necasic mic	18
		necasic mare	0
		total	201
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16, c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17, a)	casnic	1,354,529
		necasic mic	83,762
		necasic mare	3,059
		total	1,441,350

* 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 statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17, b)	casnic	7,776
		necasic mic	2,744
		necasic mare	220
		total	10,740
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17, c)	casnic	6,819
		necasic mic	2,702
		necasic mare	94
		total	9,615
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17, d)	casnic	1,355,486
		necasic mic	83,804
		necasic mare	3,185
		total	1,442,475
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17, e)	casnic	1,355,486
		necasic mic	83,804
		necasic mare	3,183
		total	1,442,473
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17, f)	casnic	50,338
		necasic mic	1,679
		necasic mare	0
		total	52,017
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de consumatori - art. 17, g)	casnic	787,163.44
		necasic mic	619,190.68
		necasic mare	530,968.04
		total	1,937,322.16

* 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.