

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

Indicatori de performanță

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. II	An
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (1), a)	casnic	1.4	0.8
		necasic mic	0.5	0.5
		necasic mare	1.0	1.0
		total	1.2	0.7
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5, alin. (1), b)	casnic	0.4	0.3
		necasic mic	0.4	0.7
		necasic mare	5.0	5.6
		total	0.4	0.4
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	3,924	6,380
		necasic mic	306	559
		necasic mare	43	67
		total	4,273	7,008
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de consumatori deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.0029	0.0047
		necasic mic	0.0037	0.0067
		necasic mare	0.0135	0.0211
		total	0.0030	0.0049
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	5.1	5.9
		necasic mic	5.5	6.1
		necasic mare	6.9	7.9
		total	5.2	5.9
6	Număr de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în 4 ore - art. 9, alin. (2), a)	casnic	12,288	23,246
		necasic mic	912	1,782
		necasic mare	17	38
		total	13,217	25,066
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	0
		necasic mic	0	0
		necasic mare	0	0
		total	0	0

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

Indicatori de performanță

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. II	An
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11. alin 3, a),	casnic	4,795	9,175
		necasic mic	973	1,908
		necasic mare	8	13
		total	5,776	11,096
10	Durată medie de răspuns la petițiile prevazute la art. 11 alin (1) -art. 11 alin (3) lit. b)	casnic	3.3	3.4
		necasic mic	3.6	3.8
		necasic mare	1.8	5.7
		total	3.4	3.5
11	Durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email-art 13, alin (1), a)	casnic	0.8	0.9
		necasic mic	0.8	0.9
		necasic mare	0.0	0.0
		total	0.8	0.9
12	Durată 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)	casnic	1.3	1.6
		necasic mic	1.3	1.6
		necasic mare	0.0	0.0
		total	1.3	1.6
13	Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul- art. 14, alin (2), a)	total	150**	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) lit. b)	total	1	1
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)	total	0	0
16	Nr linii telefonice cu numar de apel gratuit-art 14, alin (2), d).	total	150**	150**
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)		150**	150**

- 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 2 nr. de telefon cu tarif normal și 2 nr. de telefon cu nr. gratuit

Indicatori de performanță

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. II	An
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0	0
		necasic mic	0	0
		necasic mare	0	0
		total	0	0
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	0	0
		necasic mic	0	0
		necasic mare	0	0
		total	0	0
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic	0	0
		necasic mic	0	0
		necasic mare	0	0
		total	0	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	0
		necasic mic	0	0
		necasic mare	0	0
		total	0	0

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