

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

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

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II	An
1	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
2	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (4) lit. b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	8,668	15,187
		noncasnic mic	710	1,321
		noncasnic mare	43	67
		total	9,421	16,575
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0.006	0.011
		noncasnic mic	0.008	0.016
		noncasnic mare	0.014	0.021
		total	0.007	0.012
5	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	48	233
		noncasnic mic	1	21
		noncasnic mare	0	0
		total	49	254
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	44	226
		noncasnic mic	0	17
		noncasnic mare	0	0
		total	44	243

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

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II	An
7	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic	19,530	45,565
		noncasnic mic	3,209	7,300
		noncasnic mare	66	174
		total	22,805	53,039
8	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
9	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)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)	casnic	2,410	4,728
11	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic	0	0
12	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0
13	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	casnic	10,166	20,043
		noncasnic mic	2,064	4,159
		noncasnic mare	8	13
		total	12238	24,215

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

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II	An
14	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)	casnic	2,115	4,106
		noncasnic mic	753	1,457
		noncasnic mare	0	0
		total	2,868	5,563
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) lit. c)	casnic	1	18
		noncasnic mic	0	4
		noncasnic mare	0	0
		total	1	22
16	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)	casnic	0	27
		noncasnic mic	3	4
		noncasnic mare	0	0
		total	3	31
17	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit. e)	casnic	0	12
		noncasnic mic	0	4
		noncasnic mare	0	0
		total	0	16
18	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)	casnic	3,730	6,911
		noncasnic mic	378	761
		noncasnic mare	0	0
19	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)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0

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

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II	An
20	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic	0	6
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	6
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (3) lit. a)	casnic	6,067	8,418
		necasic mic	1,857	3,414
		necasic mare	19	685
		total	7,943	12,517
22	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)	casnic	118	231
		noncasnic mic	1,188	3,692
		noncasnic mare	13	150
		total	1,319	4,073
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare	0	0
24	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	casnic	48	266
		noncasnic mic	4	25
		noncasnic mare	0	0
		total	52	291
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0

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

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II	An
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic	1,353,200	1,355,486
		noncasnic mic	86,016	83,804
		noncasnic mare	3,113	3,185
		total	1,442,329	1,442,475
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic	8,836	15,372
		noncasnic mic	2,428	7,079
		noncasnic mare	100	163
		total	11,364	22,614
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic	9,837	18,659
		noncasnic mic	4,746	7,185
		noncasnic mare	39	174
		total	14,622	26,012
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic	1,352,199	1,352,199
		noncasnic mic	83,698	83,698
		noncasnic mare	3,174	3,174
		total	1,439,071	1,439,071
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	casnic	1,352,199	1,352,199
		noncasnic mic	83,698	83,698
		noncasnic mare	3,171	3,171
		total	1,439,068	1,439,068
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic	11,951	34,166
		noncasnic mic	567	1,487
		noncasnic mare	449,375	966,591
		total	1,924,798	3,874,582

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