

# **Anexa 2: Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice**

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare  
E.ON Energie România, anul 2017**



## Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tipul CF	Ianuarie	Februarie	Martie	TRIM I 2017
0	1	2	3	4	5	6
1	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	2,086	2,120	2,005	6,211
		noncasnic mic	140	138	157	435
		noncasnic mare	3	5	3	11
		total	2,229	2,263	2,165	6,657
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0.0015	0.002	0.001	0.005
		noncasnic mic	0.0016	0.002	0.002	0.005
		noncasnic mare	0.0009	0.002	0.001	0.003
		total	0.0015	0.002	0.002	0.005
5	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	12	0	0	12**
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	12	0	0	12**
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
7	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic	2,077	3,068	2,878	8,023
		noncasnic mic	330	464	382	1,176
		noncasnic mare	7	8	8	23
		total	2,414	3,540	3,268	9,222
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0

		casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)	casnic	319	297	306	922
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	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	0	0
		casnic	1,562	1,543	1,758	4,863
13	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	noncasnic mic	339	332	427	1,098
		noncasnic mare	0	6	0	6
		total	1,901	1,881	2,185	5,967
		casnic	319	387	427	1,133
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)	noncasnic mic	114	132	109	355
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	433	519	536	1,488
		casnic	1	0	0	1
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	noncasnic mic	1	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	2	0	0	2
		casnic	0	0	0	0
16	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)	noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
		casnic	0	0	0	0
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)	noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
		casnic	580	716	785	2,081
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)	noncasnic mic	58	56	80	194
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	638	772	865	2,275

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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
20	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
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	1,329	864	2,041	4,234
		noncasnic mic	217	219	552	988
		noncasnic mare	0	1	8	9
		total	1,546	1,084	2,601	5,231
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	471	30	59	560
		noncasnic mic	591	531	871	1,993
		noncasnic mare	1	6	5	12
		total	1,063	567	935	2,565
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare	0	0	0	0
24	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	casnic	12	0	0	12**
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	12	0	0	12**
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)	casnic	0	-	0	0
		noncasnic mic	0	-	0	0
		noncasnic mare	0	-	0	0
		total	0	-	0	0
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic	1,352,199	1,351,602	1,350,820	1,352,199
		noncasnic mic	83,698	85,376	86,127	83,698
		noncasnic mare	3,174	3,183	3,166	3,174
		total	1,439,071	1,440,161	1,440,113	1,439,071

27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic	1,074	602	1,604	3,280
		noncasnic mic	1,952	1,024	2,851	5,827
		noncasnic mare	13	10	11	34
		total	3,039	1,636	4,466	9,141
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic	1,671	1,384	2,328	5,383
		noncasnic mic	274	273	600	1,147
		noncasnic mare	4	27	10	41
		total	1,949	1,684	2,938	6,571
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic	1,351,602	1,350,820	1,350,096	1,350,096
		noncasnic mic	85,376	86,127	88,378	88,378
		noncasnic mare	3,183	3,166	3,167	3,167
		total	1,440,161	1,440,113	1,441,641	1,441,641
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	casnic	1,351,602	1,350,820	1,350,096	1,350,096
		noncasnic mic	85,376	86,127	88,378	88,378
		noncasnic mare	3,180	3,160	3,161	3,161
		total	1,440,158	1,440,107	1,441,635	1,441,635
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic	2,775	3,015	2,062	7,852
		noncasnic mic	215	127	110	452
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	2,990	3,142	2,172	8,304
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic	152,391	148,749	141,663	442,803
		noncasnic mic	172,532	164,660	197,077	534,269
		noncasnic mare	90,207	95,156	89,591	274,954
		total	415,130	408,564	428,332	1,252,026

\*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

\*\* Compensații plătite în ianuarie 2017 pentru încălcări termene în decembrie 2016