

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

E.ON Energie România, trimestrul I 2017



Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general	Tip CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Trim I
0	1	2	3	4	5	6
1	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	1.0	0.8	1.0	0.93
		necasic mic	0.5	0.5	0.8	0.59
		necasic mare	0.0	0.0	0.0	0.00
		total	0.9	0.7	0.9	0.85
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare-art.5, alin. (1), b)	casnic	0.3	0.2	0.2	0.19
		necasic mic	0.1	0.1	0.1	0.12
		necasic mare	1.0	7.0	0.0	4.00
		total	0.2	0.2	0.1	0.18
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	918	1,030	866	2,814
		necasic mic	62	55	70	187
		necasic mare	3	5	3	11
		total	983	1,090	939	3,012
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.0007	0.0008	0.0006	0.002
		necasic mic	0.0007	0.0006	0.0008	0.002
		necasic mare	0.0009	0.0016	0.0009	0.003
		total	0.0007	0.0008	0.0007	0.002
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	5.9	6.1	4.6	5.6
		necasic mic	5.5	4.7	4.7	4.9
		necasic mare	13.0	3.4	4.3	6.3
		total	5.9	6.0	4.3	5.4
6	Nr. locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9, alin. (3), a)	casnic	599	1,036	1,420	3,055
		necasic mic	58	86	118	262
		necasic mare	0	1	1	2
		total	657	1,123	1,539	3,319

7	Nr locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)	casnic	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
8	Nr solicitări modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3).	casnic	319	297	306	922
9	numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestație justificată- art.11. alin 3, a),	casnic	985	805	399	2,189
		necasic mic	180	180	95	455
		necasic mare	0	6	0	6
		total	1165	991	494	2,650
10	durată medie de răspuns la petițiile prevazute la art. 11 alin (1) -art. 11 alin (3) lit. b)	casnic	1.9	2.0	1.9	1.9
		necasic mic	2.1	1.7	1.9	1.9
		necasic mare	0.0	1.0	0.0	1.0
		total	1.9	1.9	1.9	1.9
11	durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email-art 13, alin (1), a)	casnic	0.9	0.7	0.5	0.6
		necasic mic	0.6	0.6	0.8	0.7
		necasic mare	0.0	0.0	0.0	0.0
		total	0.9	0.7	0.5	0.6
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	1.4	1.3	1.4
		necasic mic	1.2	1.1	1.1	1.1
		necasic mare	0.0	0.0	0.0	0.0
		total	1.3	1.4	1.3	1.3
13	Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	150**	150**	150**	150**

14	Nr. de puncte unice de contact care asigură administrarea unui call - center, cu număr 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	1	1
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24- art 14, alin (2), c)	total	0	0	0	0
16	Nr linii telefonice cu numar de apel gratuit-art 14, alin (2), d).	total	150**	150**	150**	150**
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)		150**	150**	150**	150**
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		necasic mic	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		necasic mic	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	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 nr. de telefon cu tarif normal și 2 nr. de telefon cu nr. gratuit