

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

**Indicatori de performanță generali privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România, trimestrul I 2018**



Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I
0	1	2	3
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,341,322
		noncasnic mic	90,420
		noncasnic mare	3,116
		total	1,434,858
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	33,555
		noncasnic mic	2,486
		noncasnic mare	38
		total	36,079
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	40,704
		noncasnic mic	4,342
		noncasnic mare	31
		total	45,077
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,334,173
		noncasnic mic	88,564
		noncasnic mare	3,123
		total	1,425,860
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,334,173
		noncasnic mic	88,562
		noncasnic mare	3,120
		total	1,425,855
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	440,670
		noncasnic mic	663,723
		noncasnic mare	257,518
		total	1,361,911

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

7	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	24,371
		noncasnic mic	1,379
		noncasnic mare	0
		total	25,750
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
10	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către CIM	casnic	2,060
		noncasnic mic	293
		noncasnic mare	0
		total	2,353
11	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către CIM	casnic	1,079
		noncasnic mic	207
		noncasnic mare	0
		total	1,286
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1,262
		noncasnic mic	162
		noncasnic mare	0
		total	1,424

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	6,627
		noncasnic mic	978
		noncasnic mare	20
		total	7,625
16	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	3,959
		noncasnic mic	426
		noncasnic mare	7
		total	4,392
17	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	24
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	0
		total	27
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	14
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	15
21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0
26	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

27	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	5,299
		noncasnic mic	1,703
		noncasnic mare	0
		total	7,002
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	296
		noncasnic mic	106
		noncasnic mare	0
		total	402
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	53
		noncasnic mic	49
		noncasnic mare	0
		total	102
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	4,019
		noncasnic mic	361
		noncasnic mare	0
		total	4,380
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	61
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	60
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	210
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	210
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	210
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	95,901
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	84,504

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	139
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
47	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	7,386
		noncasnic mic	1,434
		noncasnic mare	13
		total	8,833
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	2,040
		noncasnic mic	913
		noncasnic mare	1
		total	2,954
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță <u>garanți</u>	noncasnic mare	0
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	2,178
		noncasnic mic	96
		noncasnic mare	3
		total	2,277

*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.