

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România, anul 2018**

The logo for E.ON, featuring the letters 'e.on' in a stylized, lowercase, red font. The 'e' is lowercase and the 'on' is lowercase, with a period between them. The font is bold and italicized.

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali | Tip CF | Trim. I | Trim. II |
|----------|---|----------------|-----------|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 4 | 5 |
| 1 | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare | casnic | 1,341,322 | 1,334,173 |
| | | noncasnic mic | 90,420 | 88,564 |
| | | noncasnic mare | 3,116 | 3,123 |
| | | total | 1,434,858 | 1,425,860 |
| 2 | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | casnic | 33,555 | 32,350 |
| | | noncasnic mic | 2,486 | 2,789 |
| | | noncasnic mare | 38 | 14 |
| | | total | 36,079 | 35,153 |
| 3 | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic | 40,704 | 43,265 |
| | | noncasnic mic | 4,342 | 4,426 |
| | | noncasnic mare | 31 | 153 |
| | | total | 45,077 | 47,844 |
| 4 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | casnic | 1,334,173 | 1,323,258 |
| | | noncasnic mic | 88,564 | 86,927 |
| | | noncasnic mare | 3,123 | 2,984 |
| | | total | 1,425,860 | 1,413,169 |
| 5 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | casnic | 1,334,173 | 1,323,258 |
| | | noncasnic mic | 88,562 | 86,925 |
| | | noncasnic mare | 3,120 | 2,983 |
| | | total | 1,425,855 | 1,413,166 |
| 6 | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh) | casnic | 440,670 | 339,180 |
| | | noncasnic mic | 663,723 | 596,856 |
| | | noncasnic mare | 257,518 | 245,984 |
| | | total | 1,361,911 | 1,182,019 |

| | | | | |
|-----|---|----------------|--------|-------|
| 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 | 22881 |
| | | noncasnic mic | 1,379 | 972 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 25,750 | 23853 |
| 8. | Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| 9. | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 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 DM | casnic | 2,060 | 2601 |
| | | noncasnic mic | 293 | 290 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 2,353 | 2891 |
| 11. | Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către DM | casnic | 1,079 | 1624 |
| | | noncasnic mic | 207 | 190 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 1,286 | 1814 |
| 12. | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate | casnic | 1,262 | 1282 |
| | | noncasnic mic | 162 | 228 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| 13. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | casnic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 |

| | | | | |
|-----|---|----------------|-------|-------|
| 14. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | casnic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 |
| 15. | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | casnic | 6,627 | 6,735 |
| | | noncasnic mic | 978 | 828 |
| | | noncasnic mare | 20 | 11 |
| | | total | 7,625 | 7,574 |
| 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 | 3,814 |
| | | noncasnic mic | 426 | 346 |
| | | noncasnic mare | 7 | 3 |
| | | total | 4,392 | 4,163 |
| 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 | 1 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 1 |
| 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 | 1 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 1 |
| 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 | 32 |
| | | noncasnic mic | 3 | 9 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 27 | 41 |
| 20. | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | casnic | 14 | 13 |
| | | noncasnic mic | 1 | 5 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 15 | 18 |

| | | | | |
|-----|---|----------------|-------|------|
| 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 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 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 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 |
| 23. | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat | casnic | 0 | 0 |
| 24. | Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare | casnic | 0 | 0 |
| 25. | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică | casnic | 0 | 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 | 0 |
| 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 | 0 |
| 28. | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 5,299 | 5598 |
| | | noncasnic mic | 1,703 | 1413 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 7,002 | 7011 |
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 296 | 333 |
| | | noncasnic mic | 106 | 158 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 402 | 491 |

| | | | | |
|-----|--|----------------|-------|------|
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 53 | 75 |
| | | noncasnic mic | 49 | 105 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 102 | 180 |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 |
| 32. | Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 |
| 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 | 4110 |
| | | noncasnic mic | 361 | 285 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 4,380 | 4395 |
| 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 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 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 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 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 | 85 |
| 37. | Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură | casnic | 0 | 0 |
| 38. | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură | casnic | 0 | 0 |

| | | | | |
|-----|---|----------------|--------|--------|
| 39. | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului | toți | 60 | 60 |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit | toți | 210 | 210 |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal | toți | 210 | 210 |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare | toți | 210 | 210 |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 95,901 | 87288 |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 84,504 | 73424 |
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde) | toți | 139 | 180 |
| 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 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 1 | 0 |
| 47. | Numărul de plângeri ale CF deservite 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 | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului | casnic | 7,386 | 16,685 |
| | | noncasnic mic | 1,434 | 1,886 |
| | | noncasnic mare | 13 | 15 |
| | | total | 8,833 | 18,586 |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF | casnic | 2,040 | 4,149 |
| | | noncasnic mic | 913 | 990 |
| | | noncasnic mare | 1 | 3 |
| | | total | 2,954 | 5,142 |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai | casnic | 0 | 1 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 1 |
| 51. | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard | casnic | 0 | 1 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 1 |

| | | | | |
|-----|---|----------------|-------|------|
| 52. | Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți | noncasnic mare | 0 | 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 | 1715 |
| | | noncasnic mic | 96 | 136 |
| | | noncasnic mare | 3 | 13 |
| | | total | 2,277 | 1864 |

*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