

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

E.ON Energie România, trimestrul 3, anul 2018

e.on

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III
0	1	2	3	4	5
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,341,322	1,334,173	1,323,258
		noncasnic mic	90,420	88,564	86,927
		noncasnic mare	3,116	3,123	2,984
		total	1,434,858	1,425,860	1,413,169
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	33,555	32,350	36,480
		noncasnic mic	2,486	2,789	2,525
		noncasnic mare	38	14	13
		total	36,079	35,153	39,018
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	53,743
		noncasnic mic	4,342	4,426	2,733
		noncasnic mare	31	153	23
		total	45,077	47,844	56,499
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,334,173	1,323,258	1,305,995
		noncasnic mic	88,564	86,927	86,719
		noncasnic mare	3,123	2,984	2,974
		total	1,425,860	1,413,169	1,395,688
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	1,305,995
		noncasnic mic	88,562	86,925	86,717
		noncasnic mare	3,120	2,983	2,972
		total	1,425,855	1,413,166	1,395,684
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	440,670	339,180	351,509
		noncasnic mic	663,723	596,856	627,098
		noncasnic mare	257,518	245,984	213,544
		total	1,361,911	1,182,019	1,192,151

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	24371	22,881	20,714
		noncasnic mic	1379	972	831
		noncasnic mare	0	0	0
		total	25750	23,853	21,545
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	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 OM	casnic	2060	2,601	3,162
		noncasnic mic	293	290	471
		noncasnic mare	0	0	0
		total	2353	2,891	3,633
11.	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	1079	1,624	1,255
		noncasnic mic	207	190	222
		noncasnic mare	0	0	0
		total	1286	1,814	1,477
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1262	1,282	2,021
		noncasnic mic	162	228	213
		noncasnic mare	0	0	0
		total	1424	1,510	2,234
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0

14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	6,627	6,735	6,118
		noncasnic mic	978	828	944
		noncasnic mare	20	11	11
		total	7,625	7,574	7,073
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	4,316
		noncasnic mic	426	346	381
		noncasnic mare	7	3	3
		total	4,392	4,163	4,700
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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	1	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	1	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	1	0
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	37
		noncasnic mic	3	9	7
		noncasnic mare	0	0	0
		total	27	41	44
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	14	13	14
		noncasnic mic	1	5	1
		noncasnic mare	0	0	0
		total	15	18	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	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	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	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	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	0
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	5299	5,598	5,878
		noncasnic mic	1703	1,413	1,447
		noncasnic mare	0	0	0
		total	7002	7,011	7,325
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	296	333	435
		noncasnic mic	106	158	164
		noncasnic mare	0	0	0
		total	402	491	599

30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	53	75	79
		noncasnic mic	49	105	101
		noncasnic mare	0	0	0
		total	102	180	180
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	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	4019	4,110	4,951
		noncasnic mic	361	285	369
		noncasnic mare	0	0	0
		total	4380	4,395	5,320
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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	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	155
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	1
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	1

39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	60	60	63
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	210	210	210
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	210	210	210
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	210	210	210
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	95901	87,288	72,058
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	84504	73,424	61,151
45.	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	139	180	171
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	24
		noncasnic mic	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0
		total	1	0	25
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	7386	16,685	27,606
		noncasnic mic	1434	1,886	1,575
		noncasnic mare	13	15	6
		total	8833	18,586	29,187
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	2040	4,149	10,129
		noncasnic mic	913	990	928
		noncasnic mare	1	3	8
		total	2954	5,142	11,065
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	1	1
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	1	1

51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	1	1
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	1	1
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	0	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	2178	1,715	1,363
		noncasnic mic	96	136	120
		noncasnic mare	3	13	6
		total	2277	1,864	1,489

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