

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România, anul 2019, trim 1**



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	1,295,135
		noncasnic mic	86,182
		noncasnic mare	1,635
		total	1,382,952
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	31,098
		noncasnic mic	2,981
		noncasnic mare	17
		total	34,096
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	31,349
		noncasnic mic	1,059
		noncasnic mare	23
		total	32,431
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,294,884
		noncasnic mic	88,104
		noncasnic mare	1,629
		total	1,384,617
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,294,884
		noncasnic mic	88,103
		noncasnic mare	1,627
		total	1,384,614

6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	419,615
		noncasnic mic	638,808
		noncasnic mare	192,789
		total	1,251,212
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	11,273
		noncasnic mic	1,341
		noncasnic mare	0
		total	12,614
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră 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 OM	casnic	1,595
		noncasnic mic	176
		noncasnic mare	0
		total	1,771
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	597
		noncasnic mic	104
		noncasnic mare	0
		total	701

12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	855
		noncasnic mic	108
		noncasnic mare	0
		total	963
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	2,941
		noncasnic mic	956
		noncasnic mare	11
		total	3,908
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	1,879
		noncasnic mic	360
		noncasnic mare	2
		total	2,241
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
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	29
		noncasnic mic	11
		noncasnic mare	0
		total	40
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	8
		noncasnic mic	5
		noncasnic mare	0
		total	13
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
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	7,382
		noncasnic mic	1,292
		noncasnic mare	0
		total	8,674
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	413
		noncasnic mic	136
		noncasnic mare	0
		total	549
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	63
		noncasnic mic	69
		noncasnic mare	0
		total	132
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

33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	5,296
		noncasnic mic	533
		noncasnic mare	0
		total	5,829
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	107
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	61
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	73,944
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	67,214
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	148

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	426
		noncasnic mic	9
		noncasnic mare	0
		total	435
47.	Numărul de plângeri ale CF deservici 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	19
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	20
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	16,044
		noncasnic mic	648
		noncasnic mare	8
		total	16,700
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	5,740
		noncasnic mic	1,181
		noncasnic mare	14
		total	6,935
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
53.	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru servicii de rețea, în vigoare	casnic	1,438
		noncasnic mic	158
		noncasnic mare	2
		total	1,598

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