

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România, anul 2019, trim 2**



Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare al energiei electrice

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II
0	1	2	3	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,295,135	1,294,884
		noncasnic mic	86,182	88,104
		noncasnic mare	1,635	1,629
		total	1,382,952	1,384,617
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	31,098	11,894
		noncasnic mic	2,981	1,384
		noncasnic mare	17	14
		total	34,096	13,292
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	31,349	13,544
		noncasnic mic	1,059	972
		noncasnic mare	23	64
		total	32,431	14,580
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,294,884	1,293,234
		noncasnic mic	88,104	88,516
		noncasnic mare	1,629	1,579
		total	1,384,617	1,383,329
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,294,884	1,293,234
		noncasnic mic	88,103	88,515
		noncasnic mare	1,627	1,577
		total	1,384,614	1,383,326
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	419,615	358,160
		noncasnic mic	638,808	608,204
		noncasnic mare	192,789	206,106
		total	1,251,212	1,172,470

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	10,337
		noncasnic mic	1,341	1,184
		noncasnic mare	0	0
		total	12,614	11,521
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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	1,595	2,197
		noncasnic mic	176	298
		noncasnic mare	0	0
		total	1,771	2,495
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	589
		noncasnic mic	104	106
		noncasnic mare	0	0
		total	701	695
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	855	1,284
		noncasnic mic	108	141
		noncasnic mare	0	0
		total	963	1,425

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	0
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	2,941	3,829
		noncasnic mic	956	1,042
		noncasnic mare	11	33
		total	3,908	4,904
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	1,611
		noncasnic mic	360	365
		noncasnic mare	2	3
		total	2,241	1,979
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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	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 năntemeiate	casnic	29	10
		noncasnic mic	11	0
		noncasnic mare	0	0
		total	40	10
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	8	5
		noncasnic mic	5	0
		noncasnic mare	0	0
		total	13	5
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 <u>mai puțin de 10 zile lucrătoare</u>	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	7,382	6,065
		noncasnic mic	1,292	1,077
		noncasnic mare	0	0
		total	8,674	7,142
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	413	394
		noncasnic mic	136	124
		noncasnic mare	0	0
		total	549	518
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	63	35
		noncasnic mic	69	39
		noncasnic mare	0	0
		total	132	74
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	5,296	4,150
		noncasnic mic	533	499
		noncasnic mare	0	0
		total	5,829	4,649
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	107	110
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	61	61
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	73,944	70,468
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	67,214	59,848
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	148	118
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	258
		noncasnic mic	9	8
		noncasnic mare	0	0
		total	435	266
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	19	6
		noncasnic mic	1	1
		noncasnic mare	0	0
		total	20	7

48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	16,044	10,973
		noncasnic mic	648	906
		noncasnic mare	8	13
		total	16,700	11,892
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	5,740	1,224
		noncasnic mic	1,181	170
		noncasnic mare	14	4
		total	6,935	1,398
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	0
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	0
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
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	1,438	2,814
		noncasnic mic	158	189
		noncasnic mare	2	3
		total	1,598	3,006

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