

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România, trimestrul IV, anul 2021**



Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare al energiei electrice

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An 2021
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,376,625	1,400,450	1,409,982	1,418,013	1,376,625
		noncasnic mic	93,938	94,348	95,040	99,995	93,938
		noncasnic mare	1,514	1,625	1,680	1,935	1,514
		total	1,472,077	1,496,423	1,506,702	1,519,943	1,472,077
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	122,990	144,105	91,385	42,467	400,947
		noncasnic mic	2,293	3,354	6,555	3,429	15,631
		noncasnic mare	124	78	286	73	561
		total	125,407	147,537	98,226	45,969	417,139
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	99,165	134,573	83,354	34,311	351,403
		noncasnic mic	1,883	2,662	1,600	4,528	10,673
		noncasnic mare	13	23	31	95	162
		total	101,061	137,258	84,985	38,934	362,238
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,400,450	1,409,982	1,418,013	1,426,169	1,426,169
		noncasnic mic	94,348	95,040	99,995	98,896	98,896
		noncasnic mare	1,625	1,680	1,935	1,913	1,913
		total	1,496,423	1,506,702	1,519,943	1,526,978	1,526,978
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,400,450	1,409,982	1,418,013	1,426,169	1,426,169
		noncasnic mic	94,346	95,038	99,993	98,894	98,894
		noncasnic mare	1,625	1,680	1,935	1,913	1,913
		total	1,496,421	1,506,700	1,519,941	1,526,976	1,526,976
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	509,267	417,854	427,523	461,079	1,815,723
		noncasnic mic	510,053	491,169	543,423	583,362	2,128,006
		noncasnic mare	154,667	147,377	164,014	131,189	597,249
		total	1,173,987	1,056,400	1,134,960	1,175,631	4,540,978

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	83244	143753	73,837	37,209	338,043
		noncasnic mic	2159	1858	1,530	2,019	7,566
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	85403	145611	75,367	39,228	345,609
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	3	1	9	0	13
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	3	1	9	0	13
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	3	1	9	0	13
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	3	1	9	0	13
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	1991	1465	1,793	1,070	6,319
		noncasnic mic	176	132	173	157	638
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	2167	1597	1,966	1,227	6,957
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	455	368	434	253	1,510
		noncasnic mic	68	41	67	91	267
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	523	409	501	344	1,777

12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1244	938	354	201	2,737
		noncasnic mic	100	61	35	20	216
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1344	999	389	221	2,953
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	4	3	54	62
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	4	3	54	62
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	4	3	39	47
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	4	3	39	47
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	2	1,937	1,939
		noncasnic mic	0	0	2	722	724
		noncasnic mare	0	0	0	34	34
		total	0	0	4	2,693	2,697
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	126	137	188	854	1,305
		noncasnic mic	15	17	10	287	329
		noncasnic mare	0	1	0	8	9
		total	141	155	198	1,149	1,643
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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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 neîntemeiate	casnic	3	1	2	9	15
		noncasnic mic	0	0	0	5	5
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	3	1	2	14	20
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	1	0	2	3
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	1	0	3	4
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	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	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	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	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	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	7543	6855	9115	6655	30,168
		noncasnic mic	791	769	862	1286	3,708
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	8334	7624	862	7941	33,876
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	583	564	628	485	2,260
		noncasnic mic	56	38	79	102	275
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	639	602	707	587	2,535
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	53	71	81	60	265
		noncasnic mic	7	7	9	6	29
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	60	78	90	66	294
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	7	0	7
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	7	0	7

32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	7	0	7
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	7	0	7
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	4243	2905	3650	2684	13,482
		noncasnic mic	328	285	202	254	1,069
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	4571	3190	3852	2938	14,551
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	5	0	5
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	5	0	5
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	5	0	5
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	5	0	5
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	74	82	123	50	329
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	1	0	0	0	1
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	1	0	0	0	1
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	59	59	59	59	59
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	210	210	210	210	210

41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	210	210	210	210	210
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	210	210	210	210	210
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	118747	64062	74916	57850	315575
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	98005	52425	63612	41760	255802
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	240	175	255	399	267
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	969	985	821	952	3,727
		noncasnic mic	9	13	21	14	57
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	978	998	842	966	3,784
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	4	0	4
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	4	0	4
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	9035	6,412	8,437	6,043	29,927
		noncasnic mic	1423	775	1,210	3,725	7,133
		noncasnic mare	8	7	8	51	74
		total	10466	7,194	9,655	9,819	37,134
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	27842	14,607	11,768	9,428	63,645
		noncasnic mic	352	5,923	2,142	2,551	5,637
		noncasnic mare	2	1	1	24	28
		total	28196	15,200	13,911	12,003	69,310
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	5	5	24	54	88
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	5	5	24	54	88

51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	5	5	24	39	73
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	5	5	24	39	73
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	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	479	1,574	7,787	6,349	16,189
		noncasnic mic	97	318	979	1,080	2,474
		noncasnic mare	3	12	79	59	153
		total	579	1,904	8,845	7,488	18,816

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