

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România, trimestrul I, anul 2022**



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
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,426,169	0	0	0	
		noncasnic mic	98,896	0	0	0	
		noncasnic mare	1,913	0	0	0	
		total	1,526,981	0	0	0	
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	31,236	0	0	0	
		noncasnic mic	5,426	0	0	0	
		noncasnic mare	94	0	0	0	
		total	36,756	0	0	0	
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	23,641	0	0	0	
		noncasnic mic	9,276	0	0	0	
		noncasnic mare	46	0	0	0	
		total	32,963	0	0	0	
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,433,764	0	0	0	
		noncasnic mic	95,046	0	0	0	
		noncasnic mare	1,961	0	0	0	
		total	1,530,771	0	0	0	
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,433,764	0	0	0	
		noncasnic mic	95,044	0	0	0	
		noncasnic mare	1,961	0	0	0	
		total	1,530,769	0	0	0	

6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	489,896	0	0	0
		noncasnic mic	571,960	0	0	0
		noncasnic mare	155,928	0	0	0
		total	1,217,784	0	0	0
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	23467	0	0	0
		noncasnic mic	2592	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	26059	0	0	0
8	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	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	2820	0	0	0
		noncasnic mic	474	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	3294	0	0	0
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	358	0	0	0
		noncasnic mic	92	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	450	0	0	0

12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	182	0	0	0
		noncasnic mic	38	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	220	0	0	0
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	31	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	31	0	0	0
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	31	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	31	0	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	986	0	0	0
		noncasnic mic	948	0	0	0
		noncasnic mare	31	0	0	0
		total	1,965	0	0	0
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	579	0	0	0
		noncasnic mic	392	0	0	0
		noncasnic mare	6	0	0	0
		total	977	0	0	0
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
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	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	22	0	0	0
		noncasnic mic	16	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	38	0	0	0
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	7	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	7	0	0	0
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
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	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

25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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
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
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	4074	0	0	0
		noncasnic mic	1588	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	5662	0	0	0
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	361	0	0	0
		noncasnic mic	190	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	551	0	0	0
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	236	0	0	0
		noncasnic mic	151	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	387	0	0	0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	49	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	49	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	49	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	49	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	2046	0	0	0
		noncasnic mic	312	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	2358	0	0	0
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	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	56	0	0	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	59	0	0	0
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	210	0	0	0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	210	0	0	0

42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	210	0	0	0
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	43135	0	0	0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	25664	0	0	0
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	324	0	0	0
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	707	0	0	0
		noncasnic mic	15	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	722	0	0	0
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	5055	0	0	0
		noncasnic mic	2356	0	0	0
		noncasnic mare	6	0	0	0
		total	7417	0	0	0
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	10180	0	0	0
		noncasnic mic	1877	0	0	0
		noncasnic mare	74	0	0	0
		total	12131	0	0	0

50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțați	casnic	80	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	80	0	0	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	80	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	80	0	0	0
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțați	noncasnic mare	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	1258	0	0	0
		noncasnic mic	184	0	0	0
		noncasnic mare	16	0	0	0
		total	1458	0	0	0

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