

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

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare  
E.ON Energie România, trimestrul II, 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 2021
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,426,169	1,433,764			
		noncasnic mic	98,896	95,046			
		noncasnic mare	1,913	1,961			
		total	1,526,981	1,530,775			
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	31,236	10,657			
		noncasnic mic	5,426	4,912			
		noncasnic mare	94	12			
		total	36,756	15,581			
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	23,641	9,708			
		noncasnic mic	9,276	531			
		noncasnic mare	46	5			
		total	32,963	10,244			
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,433,764	1,437,827			
		noncasnic mic	95,046	102,465			
		noncasnic mare	1,961	1,801			
		total	1,530,771	1,542,093			
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,433,764	1,437,827			
		noncasnic mic	95,044	102,463			
		noncasnic mare	1,961	1,801			
		total	1,530,769	1,542,091			
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	489,896	399,045			
		noncasnic mic	571,960	623,048			
		noncasnic mare	155,928	141,846			
		total	1,217,784	1,163,939			

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	20519
		noncasnic mic	2592	2444
		noncasnic mare	0	0
		total	26059	22963
8	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră 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 emiteră 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	2820	3182
		noncasnic mic	474	347
		noncasnic mare	0	0
		total	3294	3529
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	327
		noncasnic mic	92	75
		noncasnic mare	0	0
		total	450	402
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	182	72
		noncasnic mic	38	10
		noncasnic mare	0	0
		total	220	82

13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	31	14
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	31	14
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	31	14
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	31	14
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	986	37
		noncasnic mic	948	1,257
		noncasnic mare	31	25
		total	1,965	1,319
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	248
		noncasnic mic	392	509
		noncasnic mare	6	7
		total	977	764
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 neîntemeiate	casnic	22	3
		noncasnic mic	16	11
		noncasnic mare	0	0
		total	38	14
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	7	2
		noncasnic mic	0	3
		noncasnic mare	0	0
		total	7	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 mai puțin de 10 zile lucrătoare	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	4074	2953
		noncasnic mic	1588	1029
		noncasnic mare	0	0
		total	5662	3982
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	361	387
		noncasnic mic	190	47
		noncasnic mare	0	0
		total	551	434
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	236	108
		noncasnic mic	151	12
		noncasnic mare	0	0
		total	387	120
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	49	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	49	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	49	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	2505
		noncasnic mic	312	200
		noncasnic mare	0	0
		total	2358	2705
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	56	79
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	59	0
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	43135	45144
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	25664	39693

45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	324	108
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	453
		noncasnic mic	15	24
		noncasnic mare	0	0
		total	722	477
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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	5055	5,127
		noncasnic mic	2356	1,110
		noncasnic mare	6	37
		total	7417	6,274
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	10180	6,210
		noncasnic mic	1877	4,025
		noncasnic mare	74	31
		total	12131	10,266
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	80	14
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	80	14
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	80	14
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	80	14



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	1258	1,896
		noncasnic mic	184	403
		noncasnic mare	16	20
		total	1458	2,319

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