

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

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare  
E.ON Energie România, trimestrul I, 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				
		noncasnic mic	93,938				
		noncasnic mare	1,514				
		total	1,472,077				
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	122,990				
		noncasnic mic	2,293				
		noncasnic mare	124				
		total	125,407				
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	99,165				
		noncasnic mic	1,883				
		noncasnic mare	13				
		total	101,061				
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,400,450				
		noncasnic mic	94,348				
		noncasnic mare	1,625				
		total	1,496,423				
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,400,450				
		noncasnic mic	94,346				
		noncasnic mare	1,625				
		total	1,496,421				

6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	509,267
		noncasnic mic	510,053
		noncasnic mare	154,667
		total	1,173,987
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
		noncasnic mic	2159
		noncasnic mare	0
		total	85403
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	3
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	3
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	3
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	3
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
		noncasnic mic	176
		noncasnic mare	0
		total	2167
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
		noncasnic mic	68
		noncasnic mare	0
		total	523

12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1244
		noncasnic mic	100
		noncasnic mare	0
		total	1344
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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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	126
		noncasnic mic	15
		noncasnic mare	0
		total	141
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	3
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	3
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		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	7543
		noncasnic mic	791
		noncasnic mare	0
		total	8334
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	583
		noncasnic mic	56
		noncasnic mare	0
		total	639
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	53
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	0
		total	60
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
		total	0
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	4243
		noncasnic mic	328
		noncasnic mare	0
		total	4571
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	74
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	1
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	1
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	59
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	118747
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	98005
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	240
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
		noncasnic mic	9
		noncasnic mare	0
		total	978
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	9035
		noncasnic mic	1423
		noncasnic mare	8
		total	10466
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	27842
		noncasnic mic	352
		noncasnic mare	2
		total	28196



50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțați	casnic	5
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	5
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	5
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	5
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
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
		noncasnic mic	97
		noncasnic mare	3
		total	579

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