

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România, trimestrul II, 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			
		noncasnic mic	93.938	94.348			
		noncasnic mare	1.514	1.625			
		total	1.472.077	1.496.423			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	122.990	144.105			
		noncasnic mic	2.293	3.354			
		noncasnic mare	124	78			
		total	125.407	147.537			
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			
		noncasnic mic	1.883	2.662			
		noncasnic mare	13	23			
		total	101.061	137.258			
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1.400.450	1.409.982			
		noncasnic mic	94.348	95.040			
		noncasnic mare	1.625	1.680			
		total	1.496.423	1.506.702			
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			
		noncasnic mic	94.346	95.038			
		noncasnic mare	1.625	1.680			
		total	1.496.421	1.506.700			

6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	509.267	417.854
		noncasnic mic	510.053	491.169
		noncasnic mare	154.667	147.377
		total	1.173.987	1.056.400
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
		noncasnic mic	2159	1858
		noncasnic mare	0	0
		total	85403	145611
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	3	1
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	3	1
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	3	1
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	3	1
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele nentemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	1991	1465
		noncasnic mic	176	132
		noncasnic mare	0	0
		total	2167	1597
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
		noncasnic mic	68	41
		noncasnic mare	0	0
		total	523	409

12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1244	938
		noncasnic mic	100	61
		noncasnic mare	0	0
		total	1344	999
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	4
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	4
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	4
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	4
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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	126	137
		noncasnic mic	15	17
		noncasnic mare	0	1
		total	141	155
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	3	1
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	3	1
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	1
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	1
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	7543	6855
		noncasnic mic	791	769
		noncasnic mare	0	0
		total	8334	7624
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	583	564
		noncasnic mic	56	38
		noncasnic mare	0	0
		total	639	602
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	53	71
		noncasnic mic	7	7
		noncasnic mare	0	0
		total	60	78
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	4243	2905
		noncasnic mic	328	285
		noncasnic mare	0	0
		total	4571	3190
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	74	82
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	1	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	1	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	59	59
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	118747	64062
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	98005	52425
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	240	175
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
		noncasnic mic	9	13
		noncasnic mare	0	0
		total	978	998
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	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	9035	6412
		noncasnic mic	1423	775
		noncasnic mare	8	7
		total	10466	7194
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	27842	14607
		noncasnic mic	352	592
		noncasnic mare	2	1
		total	28196	15200

		casnic	5	5
		noncasnic mic	0	0
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	0	0
		total	5	5
		casnic	5	5
		noncasnic mic	0	0
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	noncasnic mare	0	0
		total	5	5
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
		casnic	479	1574
		noncasnic mic	97	318
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	noncasnic mare	3	12
		total	579	1904

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