

Anexa 1 la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare
E.ON Energie România 2015 – sem I

Indicatori de performanță - semestrul I/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (1), a)	casnic	0.10 zile
		necasic mic	0.15 zile
		necasic mare	0.60 zile
		total	0.12 zile
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5, alin. (1), b)	casnic	0.34 zile
		necasic mic	0.78 zile
		necasic mare	5.47 zile
		total	0.44 zile
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	1,545
		necasic mic	517
		necasic mare	22
		total	2,084
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de consumatori deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.001
		necasic mic	0.006
		necasic mare	0.007
		total	0.001
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	10.97 zile
		necasic mic	11.11 zile
		necasic mare	8.60 zile
		total	10.99 zile
6	Număr de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în 4 ore - art. 9, alin. (2), a)	casnic	3,948
		necasic mic	485
		necasic mare	11
		total	4,444
7	Număr de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9, alin. (2), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

Indicatori de performanță - semestrul I/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
8	Număr de solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (2).	casnic	6,662
		necasnic mic	0
		necasnic mare	0
		total	6,662
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art.11. alin 3, a)		6,747
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus - art. 11, alin (3), b)		7.84 zile
11	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin e-mail - art 13, alin (1), a)		1 zi
12	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art 13, alin (1), b)		1.8 zile
13	Număr de consumatori deserviți de Serviciul Clienți cu cel mai mare număr de consumatori arondați - art 14, alin (3), a)		212,823
14	Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art 14, alin (3), b)		150
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art 14, alin (3), c)		0
16	Număr de linii telefonice gratuite - art 14, alin (3), d)		0
17	Număr reclamații privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii proprii - art 15, alin (2), a)		0
18	Număr reclamații privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii deserviți de alt furnizor - art 15, alin (2), b)		0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată - art 15, alin (2), c)		0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art 15, alin (2), d)		0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

Anexa 2 la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România 2015 – sem I

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	5,127
		necasic mic	1,903
		necasic mare	68
		total	7,098
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la numărul de consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	0.004
		necasic mic	0.023
		necasic mare	0.022
		total	0.005
3	Număr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	8,876
		necasic mic	2,424
		necasic mare	52
		total	11,352
4	Număr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	6,662
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	6,662
5	Număr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole – art. 11, alin. (5), a)		8,819
6	Număr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare – art. 11, alin (5), b)		2,450
7	Număr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatari greșiți, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare - art 11, alin (5), c)		53

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
8	Număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea – art. 13, alin (3)		4,453
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații - art. 16, lit. a)		1
10	Număr de compensații acordate – art. 16, lit. b)		1
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu – art. 16, lit. c)		0
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei – art. 17, lit. a)	casnic	1,350,897
		necasic mic	83,768
		necasic mare	3,003
		total	1,437,668
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17, lit. b)	casnic	5,158
		necasic mic	1,832
		necasic mare	142
		total	7,132
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17, lit. c)	casnic	1,354,529
		necasic mic	83,762
		necasic mare	3,059
		total	1,441,350

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
15	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea (transport și/sau distribuție) – art. 17, lit. d)	casnic	1,354,529
		necasic mic	83,762
		necasic mare	3,057
		total	1,441,348
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei – art. 17, lit. e)	casnic	30,488
		necasic mic	2,257
		necasic mare	0
		total	32,745
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori – art. 17, lit. f)	casnic	768,842
		necasic mic	605,249
		necasic mare	434,177
		total	1,808,268

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului, la referința menționată în anexă

Anexa 1 la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare
E.ON Energie România 2015 – sem II

Indicatori de performanță - semestrul II/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. II
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (1), a)	casnic	0.04 zile
		necasic mic	0.45 zile
		necasic mare	1.44 zile
		total	0.13 zile
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5, alin. (1), b)	casnic	0.2 zile
		necasic mic	0.8 zile
		necasic mare	5.9 zile
		total	0.4 zile
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	2,001
		necasic mic	231
		necasic mare	22
		total	2,254
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de consumatori deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.0015
		necasic mic	0.0028
		necasic mare	0.0069
		total	0.0016
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	6.96 zile
		necasic mic	5.33 zile
		necasic mare	1.79 zile
		total	6.78 zile
6	Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9, alin. (3), a)	casnic	12,274
		necasic mic	1,006
		necasic mare	16
		total	13,296
7	Număr de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9, alin. (3), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

Indicatori de performanță - semestrul II/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. II
8	Număr de solicitări modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3).	casnic	8,690
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art.11. alin 3, a)	casnic	3,032
		necasic mic	780
		necasic mare	12
		total	3,824
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus - art. 11, alin (3), b)	casnic	4.5 zile
		necasic mic	5.3 zile
		necasic mare	0.6 zile
		total	4.6 zile
11	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin e-mail - art 13, alin (1), a)	casnic	0.8 zile
		necasic mic	0.7 zile
		necasic mare	0 zile
		total	0.8 zile
12	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art 13, alin (1), b)	casnic	1.3 zile
		necasic mic	1.2 zile
		necasic mare	0 zile
		total	1.3 zile
13	Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art 14, alin (2), a)	total	150**
14	Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți – minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare – art. 14, alin (2), b)	total	1
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art 14, alin (2), c)		0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

** La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 2 numere de telefon cu tarif normal și 2 numere de telefon cu număr gratuit

Indicatori de performanță - semestrul II/2015

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. II
16	Număr de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art 14, alin (2), d)	total	150**
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art 14, alin (2), e)		150**
18	Număr reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la consumatorii proprii - art 15, alin (2), a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la consumatorii deserviți de alt furnizor – art. 15, alin (2), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art 15, alin (2), c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art 15, alin (2), d)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

** La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 2 numere de telefon cu tarif normal și 2 numere de telefon cu număr gratuit

Anexa 2 la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România 2015 – sem. II

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
1	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5, alin. (4), a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
2	Numărul de compensații plătite consumatorilor pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5, alin. (4), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3), a)	casnic	6,672
		necasic mic	720
		necasic mare	38
		total	7,430
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de consumatori deserviți - art. 8, alin. (3), a)	casnic	0.0049
		necasic mic	0.0086
		necasic mare	0.0119
		total	0.0052
5	Numărul de compensații plătite consumatorilor în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8, alin. (3), b)	casnic	123
		necasic mic	8
		necasic mare	0
		total	131
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8, alin. (3), c)	casnic	232
		necasic mic	16
		necasic mare	0
		total	248

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
7	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9, alin. (6), a)	casnic	24,385
		necasic mic	3,505
		necasic mare	53
		total	27,943
8	Numărul de compensații plătite consumatorilor în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9, alin. (6), b)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
9	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către op. de rețea a solicitării consumatorilor de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9, alin. (6), c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10, alin. (5), a)	casnic	8,690
11	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10, alin. (5), b)	casnic	0
12	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10, alin. (5), c)	casnic	0
13	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11, alin. (5), a)	casnic	8,102
		necasic mic	1,792
		necasic mare	12
		total	9,906
14	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin. (5), b)	casnic	1,691
		necasic mic	542
		necasic mare	0
		total	2,233

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11, alin. (5), c)	casnic	18
		necasic mic	1
		necasic mare	0
		total	19
16	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11, alin. (5), d)	casnic	30
		necasic mic	7
		necasic mare	0
		total	37
17	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1) - art. 11, alin. (5), e)	casnic	50
		necasic mic	8
		necasic mare	0
		total	58
18	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12, alin. (3) și (4), primite de la consumatori privind intermedierea relației consumator – op. de rețea - art. 13, alin. (3), a)	casnic	4,218
		necasic mic	516
		necasic mare	0
		total	4,734
19	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către op. de rețea a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către consumator a răspunsurilor primite de la op. de rețea - art. 13, alin. 3, b)	casnic	45
		necasic mic	4
		necasic mare	0
		total	49
20	Numărul de compensații plătite consumatorului în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13, alin. (3), c)	casnic	30
		necasic mic	3
		necasic mare	0
		total	33

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
21	Numărul de locuri de consum pentru care consumatorii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15, alin. (3), a)	casnic	2,663
		necasic mic	700
		necasic mare	564
		total	3,927
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către consumator - art. 15, alin. (3), b)	casnic	0
		necasic mic	888
		necasic mare	68
		total	956
23	Numărul de solicitări ale consumatorilor noncasnici mari de a primi compensații - art. 16, a)	necasic mare	0
24	Numărul de compensații plătite - art. 16, b)	casnic	183
		necasic mic	18
		necasic mare	0
		total	201
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16, c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17, a)	casnic	1,354,529
		necasic mic	83,762
		necasic mare	3,059
		total	1,441,350

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. II
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17, b)	casnic	7,776
		necasic mic	2,744
		necasic mare	220
		total	10,740
28	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17, c)	casnic	6,819
		necasic mic	2,702
		necasic mare	94
		total	9,615
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17, d)	casnic	1,355,486
		necasic mic	83,804
		necasic mare	3,185
		total	1,442,475
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17, e)	casnic	1,355,486
		necasic mic	83,804
		necasic mare	3,183
		total	1,442,473
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17, f)	casnic	50,338
		necasic mic	1,679
		necasic mare	0
		total	52,017
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de consumatori - art. 17, g)	casnic	787,163.44
		necasic mic	619,190.68
		necasic mare	530,968.04
		total	1,937,322.16

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la referința menționată în prezenta anexă.