

# 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 2016 – sem I

# Indicatori de performanță - semestrul I/2016

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a) =</i>	casnic	0.3
		necasic mic	0.4
		necasic mare	1.0
		total	0.4
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)</i>	casnic	0.2
		necasic mic	1.0
		necasic mare	5.7
		total	0.4
3	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	2,456
		necasic mic	253
		necasic mare	24
		total	2,735
4	<i>Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	0.0018
		necasic mic	0.0029
		necasic mare	0.0077
		total	0.0019
5	<i>durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic	6.9
		necasic mic	6.8
		necasic mare	9.6
		total	6.9
6	<i>Nr locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9, alin. (3), a)</i>	casnic	10,958
		necasic mic	870
		necasic mare	21
		total	11,849
7	<i>Nr locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)</i>	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

\*\*La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 4 numere de telefon dintre care 2 cu apelabile gratuit din orice rețea și 2 cu tarif normal

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
8	<i>Nr solicitări modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (3).</i>	casnic	2,318
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
9	<i>numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestatie justificată- art.11. alin 3, a),</i>	casnic	4,380
		necasic mic	935
		necasic mare	5
		total	5,320
10	<i>durață medie de răspuns la petițiile prevazute la art. 11 alin (1) -art. 11 alin (3) lit. b)</i>	casnic	3.6
		necasic mic	4.0
		necasic mare	12.0
		total	3.6
11	<i>durață medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email-art 13, alin (1), a)</i>	casnic	1.0
		necasic mic	1.0
		necasic mare	0.0
		total	1.0
12	<i>durață medie de transmitere către OR a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>	casnic	1.9
		necasic mic	1.8
		necasic mare	0.0
		total	1.9
13	<i>Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)</i>	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	150**
14	<i>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) lit. b)</i>	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	1

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

\*\*La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 4 numere de telefon dintre care 2 cu apelabile gratuit din orice rețea și 2 cu tarif normal

Nr. crt.	Indicator de performanță*	Tip consumator	sem. I
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
16	Nr linii telefonice cu numar de apel gratuit-art 14, alin (2), d).	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	150**
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	150**
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. 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) lit. c)	casnic	0
		necasic mic	0
		necasic mare	0
		total	0
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)	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

\*\*La cele 150 de linii telefonice sunt alocate 4 numere de telefon dintre care 2 cu apelabile gratuit din orice rețea și 2 cu tarif normal

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

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare  
E.ON Energie România 2016 – sem I

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
1	<i>Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
2	<i>Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (4) lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
3	<i>Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	6,519
		noncasnic mic	611
		noncasnic mare	24
		total	7,154
4	<i>Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	0.0048
		noncasnic mic	0.0071
		noncasnic mare	0.0077
		total	0.0050
5	<i>Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)</i>	casnic	185
		noncasnic mic	20
		noncasnic mare	0
		total	205
6	<i>Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)</i>	casnic	182
		noncasnic mic	17
		noncasnic mare	0
		total	199
7	<i>Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)</i>	casnic	26,035
		noncasnic mic	4,091
		noncasnic mare	108
		total	30,234

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

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
8	<i>Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9	<i>Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9 alin. (6) lit. c)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
10	<i>Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)</i>	casnic	2,318
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
11	<i>Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
12	<i>Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
13	<i>Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)</i>	casnic	9,877
		noncasnic mic	2,095
		noncasnic mare	5
		total	11,977
14	<i>Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)</i>	casnic	1,991
		noncasnic mic	704
		noncasnic mare	0
		total	2,695

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

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
15	<i>Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinate greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)</i>	casnic	17
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	21
16	<i>Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)</i>	casnic	27
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	28
17	<i>Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit. e)</i>	casnic	12
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	16
18	<i>Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea relației CF - OR - art. 13 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	3,181
		noncasnic mic	383
		noncasnic mare	0
		total	3,564
19	<i>Numărul de încălcări ale termenului de transmitere Către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR - art. 13 alin. 3 lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
20	<i>Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13 alin. (3) lit. c)</i>	casnic	6
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	6
21	<i>Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	2,351
		noncasnic mic	1,557
		noncasnic mare	666
		total	4,574

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



Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
22	<i>Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art. 15 alin. (3) lit. b)</i>	casnic	113
		noncasnic mic	2,504
		noncasnic mare	137
		total	2,754
23	<i>Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
24	<i>Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)</i>	casnic	218
		noncasnic mic	21
		noncasnic mare	0
		total	239
25	<i>Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
26	<i>Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)</i>	casnic	1,355,486
		noncasnic mic	83,804
		noncasnic mare	3,185
		total	1,442,475
27	<i>Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)</i>	casnic	6,536
		noncasnic mic	4,651
		noncasnic mare	63
		total	11,250
28	<i>Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)</i>	casnic	8,822
		noncasnic mic	2,439
		noncasnic mare	135
		total	11,396

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

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	sem. I
29	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)</i>	casnic	1,353,200
		noncasnic mic	86,016
		noncasnic mare	3,113
		total	1,442,329
30	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)</i>	casnic	1,353,200
		noncasnic mic	86,016
		noncasnic mare	3,111
		total	1,442,327
31	<i>Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)</i>	casnic	22,215
		noncasnic mic	920
		noncasnic mare	0
		total	23,135
32	<i>Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)</i>	casnic	772,699.38
		noncasnic mic	659,868.88
		noncasnic mare	517,215.89
		total	1,949,784.15

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