

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

E.ON Energie România, trimestrul I 2017



Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general	Tip CF	Ianuarie	Februarie	Martie	Trim I
0	1	2	3	4	5	6
1	Durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	1.0	0.8	1.0	0.93
		necasic mic	0.5	0.5	0.8	0.59
		necasic mare	0.0	0.0	0.0	0.00
		total	0.9	0.7	0.9	0.85
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare-art.5, alin. (1), b)	casnic	0.3	0.2	0.2	0.19
		necasic mic	0.1	0.1	0.1	0.12
		necasic mare	1.0	7.0	0.0	4.00
		total	0.2	0.2	0.1	0.18
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	918	1,030	866	2,814
		necasic mic	62	55	70	187
		necasic mare	3	5	3	11
		total	983	1,090	939	3,012
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.0007	0.0008	0.0006	0.002
		necasic mic	0.0007	0.0006	0.0008	0.002
		necasic mare	0.0009	0.0016	0.0009	0.003
		total	0.0007	0.0008	0.0007	0.002
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	5.9	6.1	4.6	5.6
		necasic mic	5.5	4.7	4.7	4.9
		necasic mare	13.0	3.4	4.3	6.3
		total	5.9	6.0	4.3	5.4
6	Nr. locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9, alin. (3), a)	casnic	599	1,036	1,420	3,055
		necasic mic	58	86	118	262
		necasic mare	0	1	1	2
		total	657	1,123	1,539	3,319

7	Nr locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (3), b)	casnic	0	0	0	0
		necasic mic	0	0	0	0
		necasic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
8	Nr solicitări modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3).	casnic	319	297	306	922
9	numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o contestatie justificată- art.11. alin 3, a),	casnic	985	805	399	2,189
		necasic mic	180	180	95	455
		necasic mare	0	6	0	6
		total	1165	991	494	2,650
10	durată medie de răspuns la petițiile prevazute la art. 11 alin (1) -art. 11 alin (3) lit. b)	casnic	1.9	2.0	1.9	1.9
		necasic mic	2.1	1.7	1.9	1.9
		necasic mare	0.0	1.0	0.0	1.0
		total	1.9	1.9	1.9	1.9
11	durată medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin email-art 13, alin (1), a)	casnic	0.9	0.7	0.5	0.6
		necasic mic	0.6	0.6	0.8	0.7
		necasic mare	0.0	0.0	0.0	0.0
		total	0.9	0.7	0.5	0.6
12	durată 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)	casnic	1.3	1.4	1.3	1.4
		necasic mic	1.2	1.1	1.1	1.1
		necasic mare	0.0	0.0	0.0	0.0
		total	1.3	1.4	1.3	1.3
13	Nr linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2), a)	total	150**	150**	150**	150**

14	Nr. de puncte unice de contact care asigură administrarea unui call - center, cu număr 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)	total	1	1	1	1
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24- art 14, alin (2), c)	total	0	0	0	0
16	Nr linii telefonice cu numar de apel gratuit-art 14, alin (2), d).	total	150**	150**	150**	150**
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)		150**	150**	150**	150**
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	0	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic	0	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0
		necasnic mic	0	0	0	0
		necasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	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 nr. de telefon cu tarif normal și 2 nr. de telefon cu nr. gratuit

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

**Indicatori de performanță generali privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România, trimestrul II-IV 2017**



Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,350,096	1,346,269	1345495	1,350,096
		noncasnic mic	88,378	93,155	91896	88,378
		noncasnic mare	3,167	3,194	3120	3,167
		total	1,441,641	1,442,618	1440511	1,441,641
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	4,255	6,297	8241	18,793
		noncasnic mic	6,264	1,908	2329	10,501
		noncasnic mare	42	53	37	132
		total	10,561	8,258	10607	29,426
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	8,082	7,071	12414	27,567
		noncasnic mic	1,487	3,167	3805	8,459
		noncasnic mare	15	127	41	183
		total	9,584	10,365	16260	36,209
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,346,269	1,345,495	1341322	1341322
		noncasnic mic	93,155	91,896	90420	90420
		noncasnic mare	3,194	3,120	3116	3116
		total	1,442,618	1,440,511	1434858	1434858
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,346,269	1,345,495	1341322	1341322
		noncasnic mic	93,152	91,893	90418	90418
		noncasnic mare	3,190	3,116	3112	3112
		total	1,442,611	1,440,504	1434852	1434852
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	348,723	370,611	368046	1,087,380
		noncasnic mic	616,989	718,510	677682	2,013,181
		noncasnic mare	287,228	347,363	286379	920,970
		total	1,252,941	1,436,483	1332107	4,021,530

		casnic	1,613	1591	2645	5,849
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	noncasnic mic	363	276	565	1,204
		noncasnic mare	2	0	0	2
		total	1,978	1867	3210	7,055
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiter a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiter a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	3,294	3372	3333	9,999
		noncasnic mic	376	344	282	1,002
		noncasnic mare	0	0	1	1
		total	3,670	3716	3616	11,002
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	1,539	1528	1643	4,710
		noncasnic mic	174	202	136	512
		noncasnic mare	0	0	1	1
		total	1,713	1730	1780	5,223
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	2,285	2130	2285	6,700
		noncasnic mic	248	218	171	637
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	2,533	2348	2456	7,337

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	7,031	7,339	3740	18,110
		noncasnic mic	1,352	1,244	517	3,113
		noncasnic mare	37	34	14	85
		total	8,420	8,617	4271	21,308
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	3,100	3,771	2445	9,316
		noncasnic mic	320	273	175	768
		noncasnic mare	4	11	10	25
		total	3,424	4,055	2630	10,109
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	15	12	9	36
		noncasnic mic	7	1	1	9
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	22	13	10	45
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	8	4	2	14
		noncasnic mic	4	1	0	5
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	12	5	2	19
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	813	1249	1083	3,145
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienți casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	813	1249	1083	3,145
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	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	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	0	0

		casnic	4,212	4728	2522	11.462
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	808	996	632	2,436
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	5,020	5724	3154	13,898
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	26	29	321	376
		noncasnic mic	50	29	79	158
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	76	58	400	534
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	5	8	48	61
		noncasnic mic	46	25	34	105
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	51	33	82	166
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0

		casnic	2,119	3597	3671	9,387
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mic	347	314	405	1,066
		noncasnic mare	2	2	2	6
		total	2,468	3913	4078	10,459
		casnic	0	0	0	0
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	noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
		casnic	0	0	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	noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	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	135	137	125	397
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	60	60	60	60
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	210	210	210	210
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	210	210	210	210
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	210	210	210	210
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	69,114	84744	66536	220394
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	59,634	65917	58111	183662
45.	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	56	74	160	97

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	0	4	6	10
		noncasnic mic	0	2	1	3
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	6	7	13
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	5,993	6,048	9,099	21,140
		noncasnic mic	1,246	2,389	2,612	6,247
		noncasnic mare	7	56	41	104
		total	7,246	8,493	11,752	27,491
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	258	917	855	2,030
		noncasnic mic	1,693	841	275	2,809
		noncasnic mare	13	8	3	24
		total	1,964	1,766	1,133	4,863
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0
		total	0	0	0	0
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	0	0	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	610	4123	4218	8,951
		noncasnic mic	32	189	195	416
		noncasnic mare	3	14	13	30
		total	645	4326	4426	9,397