

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

E.ON Energie România, anul 2019



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 2019
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,295,135	1,294,884	1,293,234	1,312,117	1,295,135
		noncasnic mic	86,182	88,104	88,516	89,293	86,182
		noncasnic mare	1,635	1,629	1,579	1,578	1,635
		total	1,382,952	1,384,617	1,383,329	1,402,988	1,382,952
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	31,098	11,894	24,811	24,919	92,722
		noncasnic mic	2,981	1,384	2,555	1,859	8,779
		noncasnic mare	17	14	12	27	70
		total	34,096	13,292	27,378	26,805	101,571
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	31,349	13,544	5,928	8,769	59,590
		noncasnic mic	1,059	972	1,778	733	4,542
		noncasnic mare	23	64	13	6	106
		total	32,431	14,580	7,719	9,508	64,238
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,294,884	1,293,234	1,312,117	1,328,267	1,328,267
		noncasnic mic	88,104	88,516	89,293	90,419	90,419
		noncasnic mare	1,629	1,579	1,578	1,599	1,599
		total	1,384,617	1,383,329	1,402,988	1,420,285	1,420,285
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,294,884	1,293,234	1,312,117	1,328,267	1,328,267
		noncasnic mic	88,103	88,515	89,292	90,418	90,418
		noncasnic mare	1,627	1,577	1,576	1,597	1,597
		total	1,384,614	1,383,326	1,402,985	1,420,282	1,420,282
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	419,615	358,160	356,862	390,782	1,525,419
		noncasnic mic	638,808	608,204	640,379	619,518	2,506,908
		noncasnic mare	192,789	206,106	219,080	202,556	820,532
		total	1,251,212	1,172,470	1,216,321	1,212,856	4,852,859

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	11273	10337	10,398	10,421	42,429
		noncasnic mic	1341	1184	1,940	1,919	6,384
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	12614	11521	12,338	12,340	48,813
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	1595	2197	2,445	2,339	8,576
		noncasnic mic	176	298	257	286	1,017
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1771	2495	2,702	2,625	9,593
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	597	589	438	527	2,151
		noncasnic mic	104	106	80	83	373
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	701	695	518	610	2,524
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	855	1284	1,310	1,403	4,852
		noncasnic mic	108	141	120	57	426
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	963	1425	1,430	1,460	5,278

13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	0	2	0	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	2	0	3
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	0	2	0	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	2	0	3
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	2,941	3,829	3,825	2,782	13,377
		noncasnic mic	956	1,042	1,180	831	4,009
		noncasnic mare	11	33	21	10	75
		total	3,908	4,904	5,026	3,623	17,461
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	1,879	1,611	2,508	1,775	7,773
		noncasnic mic	360	365	440	380	1,545
		noncasnic mare	2	3	4	1	10
		total	2,241	1,979	2,952	2,156	9,328
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	29	10	24	11	74
		noncasnic mic	11	0	2	1	14
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	40	10	26	12	88
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	8	5	7	1	21
		noncasnic mic	5	0	0	0	5
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	13	5	7	1	26
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	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	0	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	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	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	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	7382	6065	6786	7568	27,801
		noncasnic mic	1292	1077	1026	1290	4,685
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	8674	7142	7812	8858	32,486
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	413	394	469	604	1,880
		noncasnic mic	136	124	74	72	406
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	549	518	543	677	2,287
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	63	35	36	23	157
		noncasnic mic	69	39	24	4	136
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	132	74	60	27	293
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	1	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	0	1

32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	1	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	0	1
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	5296	4150	5471	4638	19,555
		noncasnic mic	533	499	412	448	1,892
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	5829	4649	5883	5086	21,447
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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	107	110	124	151	492
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	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	0

39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	61	61	61	61	61
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	210	210	210	210	210
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	210	210	210	210	210
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	210	210	210	210	210
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	73944	70468	77096	74109	295617
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	67214	59848	67467	62979	257508
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	148	118	128	160	139
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	426	258	295	419	1,398
		noncasnic mic	9	8	0	12	29
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	435	266	295	431	1,427
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	19	6	2	29	56
		noncasnic mic	1	1	1	0	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	20	7	3	29	59
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	16044	10,973	4,824	5,325	37,166
		noncasnic mic	648	906	1,599	299	3,452
		noncasnic mare	8	13	11	4	36
		total	16700	11,892	6,434	5,628	40,654

49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	5740	1,224	79	5,601	12,644
		noncasnic mic	1181	170	116	473	1,940
		noncasnic mare	14	4	0	2	20
		total	6935	1,398	195	6,076	14,604
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	1	0	3	0	4
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	3	0	4
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	1	0	3	0	4
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	3	0	4
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	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	1438	2,814	10,355	9,476	24,083
		noncasnic mic	158	189	824	544	1,715
		noncasnic mare	2	3	39	45	89
		total	1598	3,006	11,218	10,065	25,887

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