

Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

**Indicatori statistici privind activitatea de furnizare
E.ON Energie România, anul 2020**



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 2020
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,328,267	1,338,832	1,346,064	1,360,297	1,328,267
		noncasnic mic	90,419	90,286	90,681	92,394	90,419
		noncasnic mare	1,599	1,543	1,517	1,492	1,599
		total	1,420,285	1,430,661	1,438,262	1,454,183	1,420,285
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	29,421	15,390	39,389	50,241	134,441
		noncasnic mic	3,160	1,629	2,444	2,099	9,332
		noncasnic mare	10	20	16	42	88
		total	32,591	17,039	41,849	52,382	143,861
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	18,856	8,158	25,156	33,913	86,083
		noncasnic mic	3,293	1,234	731	555	5,813
		noncasnic mare	66	46	41	20	173
		total	22,215	9,438	25,928	34,488	92,069
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1,338,832	1,346,064	1,360,297	1,376,625	1,376,625
		noncasnic mic	90,286	90,681	92,394	93,938	93,938
		noncasnic mare	1,543	1,517	1,492	1,514	1,514
		total	1,430,661	1,438,262	1,454,183	1,472,077	1,472,077

5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1,338,832	1,346,064	1,360,297	1,376,625	1,376,625
		noncasnic mic	90,285	90,680	92,393	93,937	93,937
		noncasnic mare	1,541	1,517	1,492	1,514	1,514
		total	1,430,658	1,438,261	1,454,182	1,472,076	1,472,076
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	452,301	389,711	398,076	460,630	1,700,719
		noncasnic mic	503,244	403,325	483,870	502,217	1,892,655
		noncasnic mare	194,516	157,913	133,757	151,928	638,114
		total	1,150,061	950,949	1,015,702	1,114,775	4,231,488
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	10154	4604	11,325	13,030	39,113
		noncasnic mic	1802	1030	2,404	2,188	7,424
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11956	5634	13,729	15,218	46,537
8	Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	2	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	2	2

9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	2	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	2	2
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	2362	2401	2,393	1,687	8,843
		noncasnic mic	340	285	293	168	1,086
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	2702	2686	2,686	1,855	9,929
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	507	381	384	259	1,531
		noncasnic mic	103	64	98	51	316
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	610	445	482	310	1,847
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1306	1254	1,323	889	4,772
		noncasnic mic	161	135	174	83	553
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1467	1389	1,497	972	5,325

13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	3	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	3	3
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	3	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	3	3
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	2,612	172	0	0	2,784
		noncasnic mic	716	14	0	0	730
		noncasnic mare	21	3	0	0	24
		total	3,349	189	0	0	3,538
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	1,274	338	446	0	2,058
		noncasnic mic	270	68	45	0	383
		noncasnic mare	4	5	0	0	9
		total	1,548	411	491	0	2,450

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	9	8	4	4	25
		noncasnic mic	3	0	0	0	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	12	8	4	4	28
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	4	1	0	0	5
		noncasnic mic	1	0	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	5	1	0	0	6

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	7864	7407	7418	6996	29,685
		noncasnic mic	1432	1312	1094	907	4,745
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	9296	8719	8512	7903	34,430
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	551	493	579	520	2,143
		noncasnic mic	81	97	83	60	321
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	632	590	662	580	2,464
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	35	22	19	26	102
		noncasnic mic	2	3	5	1	11
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	37	25	24	27	113
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	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

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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	4936	4286	5575	4175	18,972
		noncasnic mic	426	432	434	315	1,607
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	5362	4718	6009	4490	20,579
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	1	2	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	2	3
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	1	2	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	2	3

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	122	124	126	113	485
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	60	60
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	110605	96685	105369	97841	410500
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	76789	83760	87378	84183	332110
45	Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	180	100	210	223	178
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	729	756	789	767	3,041
		noncasnic mic	15	12	23	22	72
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	744	768	812	0	2,324

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	30	22	9	3	64
		noncasnic mic	1	2	0	0	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	31	24	9	3	67
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	4073	1,528	3,779	3,557	12,937
		noncasnic mic	866	426	564	494	2,350
		noncasnic mare	21	24	14	20	79
		total	4960	1,978	4,357	4,071	15,366
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	11308	5,331	13,051	15,602	45,292
		noncasnic mic	1536	607	949	860	3,952
		noncasnic mare	7	10	7	14	38
		total	12851	5,948	14,007	16,476	49,282
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	0	0	1	7	8
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	7	8

		casnic	0	0	1	7	8
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	7	8
52		Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță <u>garantați</u>	noncasnic mare	0	0	0	0
		casnic	593	271	7,748	2,858	11,470
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 mic	64	88	552	383	1,087
		noncasnic mare	7	12	35	36	90
		total	664	371	8,335	3,277	12,647

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