

**SOCIETATEA ELECTRICA FURNIZARE SA**

Anexa 2

Telefon/Fax: 0372442001/0212304477

Email/Pagina web: office@electricafurnizare.ro/ www.electricafurnizare.ro

**Perioada de raportare: An 2017**

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trimestrul 1	Trimestrul 2	Trimestrul 3	Trimestrul 4	An 2017
0	1	2	3		4	5	6
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3384623	3383882	3375306	3368297	3384623
		noncasnic mic	201289	201745	200810	199777	201289
		noncasnic mare	14562	12744	11881	11217	14562
		<b>total</b>	<b>3600474</b>	<b>3598371</b>	<b>3587997</b>	<b>3579291</b>	<b>3600474</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	51004	66425	56259	42708	216396
		noncasnic mic	12440	4935	5031	6822	29228
		noncasnic mare	944	442	375	597	2358
		<b>total</b>	<b>64388</b>	<b>71802</b>	<b>61665</b>	<b>50127</b>	<b>247982</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	51745	75001	63268	44792	234806
		noncasnic mic	11984	5870	6064	6430	30348
		noncasnic mare	2762	1305	1039	1514	6620
		<b>total</b>	<b>66491</b>	<b>82176</b>	<b>70371</b>	<b>52736</b>	<b>271774</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3383882	3375306	3368297	3366213	3366213
		noncasnic mic	201745	200810	199777	200169	200169
		noncasnic mare	12744	11881	11217	10300	10300
		<b>total</b>	<b>3598371</b>	<b>3587997</b>	<b>3579291</b>	<b>3576682</b>	<b>3576682</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	3383882	3375306	3368297	3366213	3366213
		noncasnic mic	201745	200810	199765	200165	200165
		noncasnic mare	12728	11865	11215	10300	10300
		<b>total</b>	<b>3598355</b>	<b>3587981</b>	<b>3579277</b>	<b>3576678</b>	<b>3576678</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1275054,21	1104183,71	1095155,24	1202444,14	4676837,30
		noncasnic mic	542494,25	427799,71	428428,64	479981,52	1878704,12
		noncasnic mare	723579,99	671594,61	650756,34	625284,95	2671215,88
		<b>total</b>	<b>2541128,44</b>	<b>2203578,03</b>	<b>2174340,23</b>	<b>2307710,60</b>	<b>9226757,30</b>
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	17886	9949	4944	2439	35218
		noncasnic mic	2257	1710	1015	1208	6190
		noncasnic mare	168	81	90	43	382
		<b>total</b>	<b>20311</b>	<b>11740</b>	<b>6049</b>	<b>3690</b>	<b>41790</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	3959	2723	3116	2783	12581
		noncasnic mic	351	178	231	149	909
		noncasnic mare	18	19	14	3	54
		<b>total</b>	<b>4328</b>	<b>2920</b>	<b>3361</b>	<b>2935</b>	<b>13544</b>

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	3241	2235	2224	2388	10088
		noncasnic mic	290	133	168	116	707
		noncasnic mare	13	18	12	1	44
		<b>total</b>	<b>3544</b>	<b>2386</b>	<b>2404</b>	<b>2505</b>	<b>10839</b>
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	2183	1705	1789	1849	7526
		noncasnic mic	146	109	120	110	485
		noncasnic mare	5	5	8	3	21
		<b>total</b>	<b>2334</b>	<b>1819</b>	<b>1917</b>	<b>1962</b>	<b>8032</b>
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	11562	12310	13264	9150	46286
		noncasnic mic	781	763	759	505	2808
		noncasnic mare	29	24	22	20	95
		<b>total</b>	<b>12372</b>	<b>13097</b>	<b>14045</b>	<b>9675</b>	<b>49189</b>
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	7968	9539	11614	7652	36773
		noncasnic mic	433	532	552	383	1900
		noncasnic mare	17	14	10	7	48
		<b>total</b>	<b>8418</b>	<b>10085</b>	<b>12176</b>	<b>8042</b>	<b>38721</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	84	71	71	21	247
		noncasnic mic	5	5	7	2	19
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>89</b>	<b>76</b>	<b>78</b>	<b>23</b>	<b>266</b>
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	5	26	8	3	42
		noncasnic mic	5	4	0	2	11
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>53</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	3203	2619	2937	1939	10698
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	3203	2619	2937	1939	10698
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	2	0	0	2
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 tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	18407	16813	19163	17691	72074
		noncasnic mic	1435	1608	1272	1812	6127
		noncasnic mare	118	204	166	197	685
		<b>total</b>	<b>19960</b>	<b>18625</b>	<b>20601</b>	<b>19700</b>	<b>78886</b>
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	590	692	764	629	2675
		noncasnic mic	34	51	62	45	192
		noncasnic mare	5	7	10	4	26
		<b>total</b>	<b>629</b>	<b>750</b>	<b>836</b>	<b>678</b>	<b>2893</b>
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	175	133	67	108	483
		noncasnic mic	11	16	12	15	54
		noncasnic mare	2	0	2	1	5
		<b>total</b>	<b>188</b>	<b>149</b>	<b>81</b>	<b>124</b>	<b>542</b>
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	2	0	0	0	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	2	0	0	0	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	1905	1706	1925	1707	7243
		noncasnic mic	148	127	130	109	514
		noncasnic mare	7	20	22	12	61
		<b>total</b>	<b>2060</b>	<b>1853</b>	<b>2077</b>	<b>1828</b>	<b>7818</b>

34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	4	3	0	0	7
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
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), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	4	3	0	0	7
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
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	42	73	100	51	266
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	<b>toți</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>	<b>148</b>
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	<b>toți</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	<b>toți</b>	<b>209</b>	<b>163</b>	<b>163</b>	<b>163</b>	<b>163</b>
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	<b>toți</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	<b>142831</b>	<b>154677</b>	<b>157214</b>	<b>141281</b>	<b>596003</b>
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	<b>51482</b>	<b>55868</b>	<b>54447</b>	<b>50084</b>	<b>211881</b>
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	<b>41</b>	<b>51</b>	<b>46</b>	<b>34</b>	<b>43</b>
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	7	1	8	16
		noncasnic mic	0	1	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>17</b>
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	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	8116	15760	20149	15960	59985
		noncasnic mic	2966	1924	1563	2366	8819
		noncasnic mare	389	389	134	97	1009
		<b>total</b>	<b>11471</b>	<b>18073</b>	<b>21846</b>	<b>18423</b>	<b>69813</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	224	295	529	904	1952
		noncasnic mic	164	183	442	254	1043
		noncasnic mare	112	24	101	18	255
		<b>total</b>	<b>500</b>	<b>502</b>	<b>1072</b>	<b>1176</b>	<b>3250</b>

50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	7	3	0	0	10
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	7	3	0	0	10
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	<b>noncasnic mare</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	56	65	0	1	122
		noncasnic mic	28	30	1	3	62
		noncasnic mare	3	1	2	1	7
		<b>total</b>	<b>87</b>	<b>96</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>191</b>











