

SOCIETATEA ELECTRICA FURNIZARE SA
Anexa 2

Telefon/Fax: 0372442001/0212304477

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

Perioada de raportare: An 2018

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trimestrul 1	Trimestrul 2	Trimestrul 3	Trimestrul 4	An 2018
0	1	2	3		4	5	6
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3366213	3346673	3333341	3329851	3366213
		noncasnic mic	200169	210458	209418	209140	200169
		noncasnic mare	10300	8877	8707	8712	10300
		total	3576682	3566008	3551466	3547703	3576682
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	29589	29319	31663	22341	112912
		noncasnic mic	17051	4585	4229	4379	30244
		noncasnic mare	309	340	291	360	1300
		total	46949	34244	36183	27080	144456
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	49129	42651	35153	29787	156720
		noncasnic mic	6762	5625	4507	3949	20843
		noncasnic mare	1732	510	286	366	2894
		total	57623	48786	39946	34102	180457
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3346673	3333341	3329851	3322405	3322405
		noncasnic mic	210458	209418	209140	209570	209570
		noncasnic mare	8877	8707	8712	8706	8706
		total	3566008	3551466	3547703	3540681	3540681
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	3346673	3333341	3329851	3322405	3322405
		noncasnic mic	210458	209418	209140	209570	209570
		noncasnic mare	8873	8703	8708	8702	8702
		total	3566004	3551462	3547699	3540677	3540677
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1249995.90	1097556.70	1082734.11	1185519.03	4615805.74
		noncasnic mic	503834.77	413943.39	424269.98	474261.25	1816309.39
		noncasnic mare	537873.86	497779.02	522614.14	551359.01	2109626.03
		total	2291704.53	2009279.11	2029618.23	2211139.29	8541741.16
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca umare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	4156	5273	5482	8663	23574
		noncasnic mic	1524	1107	685	1933	5249
		noncasnic mare	108	73	41	351	573
		total	5788	6453	6208	10947	29396
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	3101	2681	2608	2697	11087
		noncasnic mic	219	206	165	208	798
		noncasnic mare	2	5	4	4	15
		total	3322	2892	2777	2909	11900

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	2545	2137	2253	2219	9154
		noncasnic mic	167	150	122	152	591
		noncasnic mare	2	5	4	0	11
		total	2714	2292	2379	2371	9756
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	2235	1680	2035	2030	7980
		noncasnic mic	156	107	112	157	532
		noncasnic mare	1	2	3	1	7
		total	2392	1789	2150	2188	8519
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile 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
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile 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
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	9415	8583	11662	8080	37740
		noncasnic mic	583	566	754	534	2437
		noncasnic mare	20	24	13	29	86
		total	10018	9173	12429	8643	40263
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	6844	5513	8543	6328	27228
		noncasnic mic	396	317	432	348	1493
		noncasnic mare	15	4	4	6	29
		total	7255	5834	8979	6682	28750
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	28	26	53	44	151
		noncasnic mic	0	0	1	6	7
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	28	26	54	50	158
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	8	10	17	8	43
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	8	10	17	8	43
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 tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	13614	11146	10500	10799	46059
		noncasnic mic	1341	1109	1017	1113	4580
		noncasnic mare	164	158	133	136	591
		total	15119	12413	11650	12048	51230
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	951	522	972	654	3099
		noncasnic mic	51	93	81	66	291
		noncasnic mare	2	2	3	0	7
		total	1004	617	1056	720	3397
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	193	283	394	133	1003
		noncasnic mic	25	10	16	12	63
		noncasnic mare	0	0	2	0	2
		total	218	293	412	145	1068
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	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 tratate explicit în <i>standard</i>	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 tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	2484	1934	1699	1931	8048
		noncasnic mic	140	151	98	115	504
		noncasnic mare	11	11	12	7	41
		total	2635	2096	1809	2053	8593

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	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
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	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
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	114	224	62	48	448
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	toți	151	151	151	151	151
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	30	30	30	30	30
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	163	163	163	168	168
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	30	30	30	30	30
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	155406	98890	166261	164422	584979
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	55029	46177	40043	40241	181490
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	54	30	24	24	33
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	17	13	4	0	34
		noncasnic mic	0	0	3	0	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	17	13	7	0	37
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	1	1	2
		noncasnic mic	0	0	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	2	1	3
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	18970	19004	17733	22904	78611
		noncasnic mic	1560	1268	1124	1044	4996
		noncasnic mare	238	41	23	73	375
		total	20768	20313	18880	24021	83982
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	1346	2480	4277	3640	11743
		noncasnic mic	173	243	379	45	840
		noncasnic mare	43	9	19	112	183
		total	1562	2732	4675	3797	12766

50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțați	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
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul 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
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțați	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	0	3	0	2	5
		noncasnic mic	0	1	2	1	4
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	4	2	3	9