

SOCIETATEA ELECTRICA FURNIZARE SA

Telefon/Fax: 0372442001/0212304477

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

Perioada de raportare: An 2019

Anexa 2

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trimestrul 1	Trimestrul 2	Trimestrul 3	Trimestrul 4	An 2019
0	1	2	3		4	5	6
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3322405	3319352	3319669	3322956	3322405
		noncasnic mic	209570	209738	210111	210990	209570
		noncasnic mare	8706	10108	10050	9495	8706
		total	3540681	3539198	3539830	3543441	3540681
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	20985	22913	21438	24032	89368
		noncasnic mic	5768	3376	3294	3608	16046
		noncasnic mare	1950	177	185	533	2845
		total	28703	26466	24917	28173	108259
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	24038	22596	18151	15283	80068
		noncasnic mic	5600	3003	2415	2514	13532
		noncasnic mare	548	235	740	331	1854
		total	30186	25834	21306	18128	95454
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3319352	3319669	3322956	3331705	3331705
		noncasnic mic	209738	210111	210990	212084	212084
		noncasnic mare	10108	10050	9495	9697	9697
		total	3539198	3539830	3543441	3553486	3553486
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	3319352	3319669	3322956	3331705	3331705
		noncasnic mic	209738	210111	210990	212084	212084
		noncasnic mare	10104	10050	9495	9693	9693
		total	3539194	3539830	3543441	3553482	3553482
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1236306,25	1120070,61	1088107,53	1192314,74	4636799,13
		noncasnic mic	515549,91	452242,05	496706,06	491951,57	1956449,59
		noncasnic mare	677022,13	631424,39	665359,16	681354,01	2655159,69
		total	2428878,29	2203737,05	2250172,75	2365620,32	9248408,41
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	6318	7330	5255	5296	24199
		noncasnic mic	2642	1190	1138	1223	6193
		noncasnic mare	1833	151	157	518	2659
		total	10793	8671	6550	7037	33051
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	3796	2390	1954	2067	10207
		noncasnic mic	235	156	134	197	722
		noncasnic mare	1	12	9	8	30
		total	4032	2658	2097	2272	10959

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	3152	1838	1393	1573	7956
		noncasnic mic	179	109	81	127	496
		noncasnic mare	0	6	5	4	15
		total	3331	1953	1479	1704	8467
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	2943	1447	1001	1091	6482
		noncasnic mic	170	108	74	110	462
		noncasnic mare	1	9	6	5	21
		total	3114	1564	1081	1206	6965
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	8952	9494	7707	7655	33808
		noncasnic mic	712	854	545	659	2770
		noncasnic mare	23	18	27	30	98
		total	9687	10366	8279	8344	36676
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	5568	6768	4714	4334	21384
		noncasnic mic	385	492	249	275	1401
		noncasnic mare	6	14	12	8	40
		total	5959	7274	4975	4617	22825
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	30	38	42	25	135
		noncasnic mic	0	7	3	1	11
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	30	45	45	26	146
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	5	9	13	8	35
		noncasnic mic	0	1	2	0	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	5	10	15	8	38
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	1	0	0	1
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	12166	16320	26709	34426	89621
		noncasnic mic	1294	2669	3218	4279	11460
		noncasnic mare	165	292	278	362	1097
		total	13625	19281	30205	39067	102178
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	1010	779	929	1355	4073
		noncasnic mic	53	45	73	94	265
		noncasnic mare	1	7	2	6	16
		total	1064	831	1004	1455	4354
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	100	324	671	1069	2164
		noncasnic mic	13	26	32	71	142
		noncasnic mare	0	3	2	2	7
		total	113	353	705	1142	2313
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	2465	2728	2668	2808	10669
		noncasnic mic	135	220	188	202	745
		noncasnic mare	9	13	23	13	58
		total	2609	2961	2879	3023	11472

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	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), 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	286	132	105	65	588
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	162	162	162	162	162
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	30	30	33	30	30
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	175367	175350	180079	207064	737860
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	173787*	173585**	178712***	203484****	729568
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	33	42	42	51	42
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	1	0	6	1	8
		noncasnic mic	0	0	1	1	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	7	2	10
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	3	5	1	9
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	3	5	1	9
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	14864	14051	11410	8240	48565
		noncasnic mic	1708	523	430	550	3211
		noncasnic mare	248	127	27	77	479
		total	16820	14701	11867	8867	52255
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	4913	6390	4899	5302	21504
		noncasnic mic	1592	371	463	476	2902
		noncasnic mare	705	14	19	157	895
		total	7210	6775	5381	5935	25301

50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	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
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul 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
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	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	7	0	8918	3142	12067
		noncasnic mic	7	0	883	211	1101
		noncasnic mare	2	0	136	106	244
		total	16	0	9937	3459	13412

(*) Valoarea cuprinde număr apeluri preluate de operatori (45004) și număr apeluri închise în IVR (128783)

(**) Valoarea cuprinde număr apeluri preluate de operatori (40973) și număr apeluri închise în IVR (132612)

(***) Valoarea cuprinde număr apeluri preluate de operatori (43575) și număr apeluri închise în IVR (135137)

(****) Valoarea cuprinde număr apeluri preluate de operatori (55505) și număr apeluri închise în IVR (147979)