

**SOCIETATEA ELECTRICA FURNIZARE SA**

Telefon/Fax: 0372442001/0212304477

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

**Perioada de raportare: An 2020**

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trimestrul 1	Trimestrul 2	Trimestrul 3	Trimestrul 4	An 2020
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3331705	3340688	3347022	3356011	3331705
		noncasnic mic	212084	211161	211786	214098	212084
		noncasnic mare	9697	10349	10398	10674	9697
		<b>total</b>	<b>3553486</b>	<b>3562198</b>	<b>3569206</b>	<b>3580783</b>	<b>3553486</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	24692	16660	25910	14932	82194
		noncasnic mic	3838	3141	6979	3423	17381
		noncasnic mare	1585	1056	1041	343	4025
		<b>total</b>	<b>30115</b>	<b>20857</b>	<b>33930</b>	<b>18698</b>	<b>103600</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	15709	10326	16921	12803	55759
		noncasnic mic	4761	2516	4667	2832	14776
		noncasnic mare	933	1007	765	1344	4049
		<b>total</b>	<b>21403</b>	<b>13849</b>	<b>22353</b>	<b>16979</b>	<b>74584</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3340688	3347022	3356011	3358140	3358140
		noncasnic mic	211161	211786	214098	214689	214689
		noncasnic mare	10349	10398	10674	9673	9673
		<b>total</b>	<b>3562198</b>	<b>3569206</b>	<b>3580783</b>	<b>3582502</b>	<b>3582502</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	3340688	3347022	3356011	3358140	3358140
		noncasnic mic	211161	211786	214098	214689	214689
		noncasnic mare	10345	10394	10667	9673	9673
		<b>total</b>	<b>3562194</b>	<b>3569202</b>	<b>3580776</b>	<b>3582502</b>	<b>3582502</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1253984,47	1165442,08	1172484,29	1320992,54	4912903,38
		noncasnic mic	498153,24	389118,50	440900,36	482087,58	1810259,67
		noncasnic mare	725149,50	564383,31	637095,85	638318,18	2564946,84
		<b>total</b>	<b>2477287,21</b>	<b>2118943,89</b>	<b>2250480,49</b>	<b>2441398,30</b>	<b>9288109,89</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	8901	6628	13567	9264	38360
		noncasnic mic	1427	995	3291	3635	9348
		noncasnic mare	1580	1054	1039	160	3833
		<b>total</b>	<b>11908</b>	<b>8677</b>	<b>17897</b>	<b>13059</b>	<b>51541</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	24	38	62
		noncasnic mic	0	0	5	0	5
		noncasnic mare	0	0	1	0	1
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>	<b>38</b>	<b>68</b>
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră 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	2464	3608	3087	1852	11011
		noncasnic mic	330	470	338	227	1365
		noncasnic mare	14	21	11	15	61
		<b>total</b>	<b>2808</b>	<b>4099</b>	<b>3436</b>	<b>2094</b>	<b>12437</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	1608	2125	2032	1351	7116
		noncasnic mic	209	321	223	142	895
		noncasnic mare	7	11	8	7	33
		<b>total</b>	<b>1824</b>	<b>2457</b>	<b>2263</b>	<b>1500</b>	<b>8044</b>
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1063	1380	1184	940	4567
		noncasnic mic	148	201	154	146	649
		noncasnic mare	7	7	5	11	30
		<b>total</b>	<b>1218</b>	<b>1588</b>	<b>1343</b>	<b>1097</b>	<b>5246</b>
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	1	37	4	42
		noncasnic mic	0	0	12	0	12
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>4</b>	<b>54</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	6791	1889	12	3	8695
		noncasnic mic	745	900	2	4	1651
		noncasnic mare	20	13	2	0	35
		<b>total</b>	<b>7556</b>	<b>2802</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>10381</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	3999	1276	477	147	5899
		noncasnic mic	376	552	79	24	1031
		noncasnic mare	7	6	4	0	17
		<b>total</b>	<b>4382</b>	<b>1834</b>	<b>560</b>	<b>171</b>	<b>6947</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>
	Numărul de plângeri primite de la CF privind	casnic	41	32	3	1	77

19.	deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	noncasnic mic	6	16	2	0	24
		noncasnic mare	0	1	0	0	1
		<b>total</b>	<b>47</b>	<b>49</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>102</b>
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	16	12	0	0	28
		noncasnic mic	2	4	1	0	7
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>35</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	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	44407	66400	55565	72104	238476
		noncasnic mic	5407	9815	6633	7681	29536
		noncasnic mare	447	518	436	545	1946
		<b>total</b>	<b>50261</b>	<b>76733</b>	<b>62634</b>	<b>80330</b>	<b>269958</b>
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	856	1030	1168	2345	5399
		noncasnic mic	59	117	120	176	472
		noncasnic mare	3	7	4	21	35
		<b>total</b>	<b>918</b>	<b>1154</b>	<b>1292</b>	<b>2542</b>	<b>5906</b>
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	485	525	707	1718	3435
		noncasnic mic	33	63	68	132	296
		noncasnic mare	3	5	4	15	27
		<b>total</b>	<b>521</b>	<b>593</b>	<b>779</b>	<b>1865</b>	<b>3758</b>
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	1	0	161	129	291
		noncasnic mic	0	0	45	21	66
		noncasnic mare	0	0	6	0	6
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>212</b>	<b>150</b>	<b>363</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	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>
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	4349	5333	6164	7282	23128
		noncasnic mic	307	550	463	674	1994
		noncasnic mare	18	21	30	49	118
		<b>total</b>	<b>4674</b>	<b>5904</b>	<b>6657</b>	<b>8005</b>	<b>25240</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	0	161	115	280
		noncasnic mic	0	0	12	20	32
		noncasnic mare	0	0	9	3	12
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>182</b>	<b>138</b>	<b>324</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	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>
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	96	142	126	162	526
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	1	0	0	1
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	1	0	0	1
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	148	148	139	108	108

40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	<b>toți</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	<b>toți</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	<b>toți</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	<b>239776</b>	<b>315232</b>	<b>223340</b>	<b>298590</b>	<b>1076938</b>
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	<b>230754</b>	<b>309845</b>	<b>221888</b>	<b>253379</b>	<b>1015866</b>
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	<b>144</b>	<b>71</b>	<b>31</b>	<b>94</b>	<b>73</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	8	0	2	4	14
		noncasnic mic	0	1	0	1	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>16</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	2	0	2	55	59
		noncasnic mic	0	0	0	3	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>58</b>	<b>62</b>
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	5335	2962	4829	11091	24217
		noncasnic mic	1518	755	1042	673	3988
		noncasnic mare	252	82	688	346	1368
		<b>total</b>	<b>7105</b>	<b>3799</b>	<b>6559</b>	<b>12110</b>	<b>29573</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	5641	2359	5472	947	14419
		noncasnic mic	786	375	1168	190	2519
		noncasnic mare	357	25	70	17	469
		<b>total</b>	<b>6784</b>	<b>2759</b>	<b>6710</b>	<b>1154</b>	<b>17407</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	5	2	383	286	676
		noncasnic mic	0	0	74	41	115
		noncasnic mare	0	0	16	3	19
		<b>total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>473</b>	<b>330</b>	<b>810</b>
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	3	0	0	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	<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	87	14	7023	9594	16718
		noncasnic mic	49	5	969	544	1567
		noncasnic mare	28	8	82	324	442
		<b>total</b>	<b>164</b>	<b>27</b>	<b>8074</b>	<b>10462</b>	<b>18727</b>