

**SOCIETATEA ELECTRICA FURNIZARE SA**

Telefon/Fax: 0372442001/0212304477

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

Perioada de raportare: An 2021

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali   | Tip CF         | Trimestrul 1       | Trimestrul 2      |
|----------|--|----------------|--------------------|-------------------|
| 0        | 1  | 2              | 3                  | 4                 |
| 1.       | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare  | casnic         | 3358140            | 3344138           |
|          |  | noncasnic mic  | 214689             | 213159            |
|          |  | noncasnic mare | 9673               | 9884              |
|          |  | <b>total</b>   | <b>3582502</b>     | <b>3567181</b>    |
| 2.       | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare  | casnic         | 11200              | 16163             |
|          |  | noncasnic mic  | 359                | 2974              |
|          |  | noncasnic mare | 351                | 517               |
|          |  | <b>total</b>   | <b>11910</b>       | <b>19654</b>      |
| 3.       | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare  | casnic         | 25202              | 69101             |
|          |  | noncasnic mic  | 1889               | 2955              |
|          |  | noncasnic mare | 140                | 494               |
|          |  | <b>total</b>   | <b>27231</b>       | <b>72550</b>      |
| 4.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare  | casnic         | 3344138            | 3291200           |
|          |  | noncasnic mic  | 213159             | 213178            |
|          |  | noncasnic mare | 9884               | 9907              |
|          |  | <b>total</b>   | <b>3567181</b>     | <b>3514285</b>    |
| 5.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea  | casnic         | 3344138            | 3291200           |
|          |  | noncasnic mic  | 213159             | 213178            |
|          |  | noncasnic mare | 9884               | 9907              |
|          |  | <b>total</b>   | <b>3567181</b>     | <b>3514285</b>    |
| 6.       | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)   | casnic         | 1351236.128        | 1209286.663       |
|          |  | noncasnic mic  | 507037.83          | 426567.787        |
|          |  | noncasnic mare | 569478.571         | 569139.17         |
|          |  | <b>total</b>   | <b>2427752.529</b> | <b>2204993.62</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         | 292509             | 531479            |
|          |  | noncasnic mic  | 3776               | 3463              |
|          |  | noncasnic mare | 38                 | 525               |
|          |  | <b>total</b>   | <b>296323</b>      | <b>535467</b>     |
| 8.       | Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare  | casnic         | 0                  | 0                 |
|          |  | noncasnic mic  | 0                  | 0                 |
|          |  | noncasnic mare | 0                  | 0                 |
|          |  | <b>total</b>   | <b>0</b>           | <b>0</b>          |
| 9.       | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare  | casnic         | 0                  | 0                 |
|          |  | noncasnic mic  | 0                  | 0                 |
|          |  | noncasnic mare | 0                  | 0                 |
|          |  | <b>total</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         | 867                | 1818              |
|          |  | noncasnic mic  | 70                 | 96                |
|          |  | noncasnic mare | 6                  | 2                 |
|          |  | <b>total</b>   | <b>943</b>         | <b>1916</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         | 562                | 992               |
|          |  | noncasnic mic  | 42                 | 49                |
|          |  | noncasnic mare | 3                  | 0                 |
|          |  | <b>total</b>   | <b>607</b>         | <b>1041</b>       |
| 12.      | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate   | casnic         | 678                | 1469              |
|          |  | noncasnic mic  | 59                 | 73                |
|          |  | noncasnic mare | 6                  | 2                 |
|          |  | <b>total</b>   | <b>743</b>         | <b>1544</b>       |
| 13.      | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică  | casnic         | 35                 | 21                |
|          |  | noncasnic mic  | 2                  | 1                 |
|          |  | noncasnic mare | 0                  | 1                 |
|          |  | <b>total</b>   | <b>37</b>          | <b>23</b>         |
| 14.      | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică  | casnic         | 0                  | 0                 |
|          |  | noncasnic mic  | 0                  | 0                 |
|          |  | noncasnic mare | 0                  | 0                 |
|          |  | <b>total</b>   | <b>0</b>           | <b>0</b>          |
| 15.      | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică   | casnic         | 0                  | 0                 |
|          |  | noncasnic mic  | 0                  | 0                 |
|          |  | noncasnic mare | 0                  | 0                 |
|          |  | <b>total</b>   | <b>0</b>           | <b>0</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         | 63            | 37            |
|     |   | noncasnic mic  | 9             | 8             |
|     |   | noncasnic mare | 1             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>73</b>     | <b>45</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             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</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             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</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         | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| 20. | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică   | casnic         | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</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             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</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             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>      | <b>0</b>      |
| 23. | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat  | casnic         | 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             |
| 25. | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică  | casnic         | 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             |
| 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             |
| 28. | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>   | casnic         | 173201        | 129102        |
|     |   | noncasnic mic  | 6728          | 4777          |
|     |   | noncasnic mare | 400           | 305           |
|     |   | <b>total</b>   | <b>180329</b> | <b>134184</b> |
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 4099          | 3849          |
|     |   | noncasnic mic  | 167           | 109           |
|     |   | noncasnic mare | 9             | 9             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>4275</b>   | <b>3967</b>   |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 1745          | 1641          |
|     |   | noncasnic mic  | 86            | 59            |
|     |   | noncasnic mare | 6             | 4             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>1837</b>   | <b>1704</b>   |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>   | casnic         | 145           | 45            |
|     |   | noncasnic mic  | 3             | 3             |
|     |   | noncasnic mare | 1             | 0             |
|     |   | <b>total</b>   | <b>149</b>    | <b>48</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             |
|     |   | noncasnic mic  | 0             | 0             |
|     |   | noncasnic mare | 0             | 0             |
|     |   | <b>total</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         | 9497          | 10899         |
|     |   | noncasnic mic  | 684           | 707           |
|     |   | noncasnic mare | 45            | 41            |
|     |   | <b>total</b>   | <b>10226</b>  | <b>11647</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         | 353          | 359          |
|     |  | noncasnic mic  | 15           | 21           |
|     |  | noncasnic mare | 0            | 2            |
|     |  | <b>total</b>   | <b>368</b>   | <b>382</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            |
|     |  | noncasnic mic  | 0            | 0            |
|     |  | noncasnic mare | 0            | 0            |
|     |  | <b>total</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         | 590          | 161          |
| 37. | Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>  | casnic         | 0            | 17           |
| 38. | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>   | casnic         | 0            | 0            |
| 39. | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului   | toți           | 108          | 121          |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit   | toți           | 60           | 60           |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal   | toți           | 200          | 200          |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare  | toți           | 200          | 200          |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)   | toți           | 855491       | 540319       |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)   | toți           | 463577       | 344224       |
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)  | toți           | 661          | 818          |
| 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         | 28           | 49           |
|     |  | noncasnic mic  | 0            | 1            |
|     |  | noncasnic mare | 0            | 0            |
|     |  | <b>total</b>   | <b>28</b>    | <b>50</b>    |
| 47. | Numărul de plângeri ale CF deservite 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         | 72           | 74           |
|     |  | noncasnic mic  | 1            | 2            |
|     |  | noncasnic mare | 0            | 0            |
|     |  | <b>total</b>   | <b>73</b>    | <b>76</b>    |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului   | casnic         | 22575        | 21167        |
|     |  | noncasnic mic  | 1071         | 762          |
|     |  | noncasnic mare | 116          | 46           |
|     |  | <b>total</b>   | <b>23762</b> | <b>21975</b> |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF  | casnic         | 5748         | 5971         |
|     |  | noncasnic mic  | 359          | 854          |
|     |  | noncasnic mare | 19           | 337          |
|     |  | <b>total</b>   | <b>6126</b>  | <b>7162</b>  |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai   | casnic         | 533          | 442          |
|     |  | noncasnic mic  | 20           | 25           |
|     |  | noncasnic mare | 1            | 3            |
|     |  | <b>total</b>   | <b>554</b>   | <b>470</b>   |
| 51. | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard   | casnic         | 0            | 0            |
|     |  | noncasnic mic  | 0            | 0            |
|     |  | noncasnic mare | 0            | 0            |
|     |  | <b>total</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>     |
| 52. | Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai   | noncasnic mare | 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         | 773          | 1401         |
|     |  | noncasnic mic  | 98           | 376          |
|     |  | noncasnic mare | 42           | 117          |
|     |  | <b>total</b>   | <b>913</b>   | <b>1894</b>  |