

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	Trimestrul 3	Trimestrul 4	An 2021
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	3358140	3344138	3291200	3320605	3358140
		noncasnic mic	214689	213159	213178	213758	214689
		noncasnic mare	9673	9884	9907	10163	9673
		total	3582502	3567181	3514285	3544526	3582502
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	11200	16163	42545	14755	84663
		noncasnic mic	359	2974	2059	4117	9509
		noncasnic mare	351	517	459	158	1485
		total	11910	19654	45063	19030	95657
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	25202	69101	13140	14352	121795
		noncasnic mic	1889	2955	1479	39146	45469
		noncasnic mare	140	494	203	516	1353
		total	27231	72550	14822	54014	168617
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3344138	3291200	3320605	3321008	3321008
		noncasnic mic	213159	213178	213758	178729	178729
		noncasnic mare	9884	9907	10163	9805	9805
		total	3567181	3514285	3544526	3509542	3509542
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	3344138	3291200	3320605	3321008	3321008
		noncasnic mic	213159	213178	213758	178729	178729
		noncasnic mare	9884	9907	10163	9805	9805
		total	3567181	3514285	3544526	3509542	3509542
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1351236.128	1209286.663	1175477.861	1302962.473	5038963.125
		noncasnic mic	507037.83	426567.787	544577.144	519874.963	1998057.724
		noncasnic mare	569478.571	569139.17	584667.398	629595.463	2352880.602
		total	2427752.529	2204993.62	2304722.403	2452432.899	9389901.451
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	240266	54705	1118959
		noncasnic mic	3776	3463	5341	66605	79185
		noncasnic mare	38	525	592	318	1473
		total	296323	535467	246199	121628	1199617
8.	Numărul de încălcări ale 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
		total	0	0	0	0	0
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
		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	867	1818	2416	1358	6459
		noncasnic mic	70	96	151	156	473
		noncasnic mare	6	2	10	2	20
		total	943	1916	2577	1516	6952
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	1525	1274	4353
		noncasnic mic	42	49	100	104	295
		noncasnic mare	3	0	7	2	12
		total	607	1041	1632	1380	4660
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	678	1469	2136	1345	5628
		noncasnic mic	59	73	135	157	424
		noncasnic mare	6	2	10	0	18
		total	743	1544	2281	1502	6070
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	35	21	67	834	957
		noncasnic mic	2	1	3	78	84
		noncasnic mare	0	1	0	2	3
		total	37	23	70	914	1044

14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	23	144	167
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	23	145	168
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	1	3947	3948
		noncasnic mic	0	0	0	1513	1513
		noncasnic mare	0	0	0	88	88
		total	0	0	1	5548	5549
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	36	2380	2516
		noncasnic mic	9	8	3	982	1002
		noncasnic mare	1	0	0	40	41
		total	73	45	39	3402	3559
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	0	0	3	10	13
		noncasnic mic	0	0	2	1	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	5	11	16
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	2	8	10
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	2	8	10
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	1	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	1	1
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	9	9
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	173201	129102	122248	156427	580978
		noncasnic mic	6728	4777	5172	20566	37243
		noncasnic mare	400	305	293	1769	2767
		total	180329	134184	127713	178762	620988
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	4099	3849	3007	21587	32542
		noncasnic mic	167	109	129	423	828
		noncasnic mare	9	9	9	32	59
		total	4275	3967	3145	22042	33429
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	1745	1641	1799	21735	26920
		noncasnic mic	86	59	85	430	660
		noncasnic mare	6	4	2	35	47
		total	1837	1704	1886	22200	27627

31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	145	45	276	2256	2722
		noncasnic mic	3	3	3	140	149
		noncasnic mare	1	0	0	12	13
		total	149	48	279	2408	2884
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	3	16	19
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	3	18	21
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	9497	10899	15716	11534	47646
		noncasnic mic	684	707	790	556	2737
		noncasnic mare	45	41	57	32	175
		total	10226	11647	16563	12122	50558
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	447	325	1484
		noncasnic mic	15	21	31	18	85
		noncasnic mare	0	2	0	5	7
		total	368	382	478	348	1576
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	19	148	167
		noncasnic mic	0	0	0	9	9
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	19	157	176
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	322	201	1274
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	17	1	2	20
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0	1	0	1
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	108	121	124	124	124
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	200	200	200	200	200
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	200	200	200	200	200
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	855491	540323	486191	475072	2357077
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	463577	344228	315147	321032	1443984
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	661	818	811	773	765
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	90	14	181
		noncasnic mic	0	1	4	0	5
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	28	50	94	14	186
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	72	74	86	171	403
		noncasnic mic	1	2	4	10	17
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	73	76	90	181	420
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	22575	21167	12923	10975	67640
		noncasnic mic	1071	762	487	1158	3478
		noncasnic mare	116	46	188	414	764
		total	23762	21975	13598	12547	71882
		casnic	5748	5971	8582	7263	27564

49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	noncasnic mic	359	854	802	313	2328
		noncasnic mare	19	337	444	32	832
		total	6126	7162	9828	7608	30724
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	533	442	791	3414	5180
		noncasnic mic	20	25	37	236	318
		noncasnic mare	1	3	0	19	23
		total	554	470	828	3669	5521
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	46	307	353
		noncasnic mic	0	0	0	12	12
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	46	319	365
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	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	773	1401	7647	2262	12083
		noncasnic mic	98	376	690	420	1584
		noncasnic mare	42	117	207	147	513
		total	913	1894	8544	2829	14180