

SOCIETATEA ELECTRICA FURNIZARE SA

Telefon/Fax: 0372442001/0212304477

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

Perioada de raportare: Trimestrul 2 2022

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	3321008	3309329
		noncasnic mic	178729	197840
		noncasnic mare	9805	9288
		total	3509542	3516457
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	14358	10527
		noncasnic mic	28482	6890
		noncasnic mare	850	83
		total	43690	17500
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	26037	19323
		noncasnic mic	9371	2759
		noncasnic mare	1367	311
		total	36775	22393
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	3309329	3300533
		noncasnic mic	197840	201971
		noncasnic mare	9288	9060
		total	3516457	3511564
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	3309329	3300533
		noncasnic mic	197840	201971
		noncasnic mare	9288	9060
		total	3516457	3511564
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1304123	1015992
		noncasnic mic	562013	549839
		noncasnic mare	347790	339187
		total	2213926	1905018
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	41015	28788
		noncasnic mic	36600	18507
		noncasnic mare	928	113
		total	78543	47408
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	1
		noncasnic mare	0	0
		total	1	1
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	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	7014	7592
		noncasnic mic	826	709
		noncasnic mare	31	28
		total	7871	8329
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	2158	2153
		noncasnic mic	364	291
		noncasnic mare	9	7
		total	2531	2451
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1045	1861
		noncasnic mic	199	201
		noncasnic mare	2	3
		total	1246	2065
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	162	773
		noncasnic mic	25	103
		noncasnic mare	1	4
		total	188	880
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	7	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	7	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1970	177
		noncasnic mic	310	602
		noncasnic mare	8	12
		total	2288	791
		casnic	1620	231

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	noncasnic mic	339	445
		noncasnic mare	14	6
		total	1973	682
		casnic	0	0
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	noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
		casnic	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	noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
		casnic	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	26	24
		noncasnic mic	2	2
		noncasnic mare	1	0
		total	29	26
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	4	2
		noncasnic mic	0	1
		noncasnic mare	0	0
		total	4	3
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	12	1
		noncasnic mic	1	1
		noncasnic mare	0	0
		total	13	2
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
		total	0	0
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	190154	139121
		noncasnic mic	9922	6932
		noncasnic mare	518	438
		total	200594	146491
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	7784	6018
		noncasnic mic	458	301
		noncasnic mare	21	16
		total	8263	6335
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	4778	3433
		noncasnic mic	288	177
		noncasnic mare	13	7
		total	5079	3617
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	4792	1388
		noncasnic mic	471	226
		noncasnic mare	25	10
		total	5288	1624
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	61	87
		noncasnic mic	21	3
		noncasnic mare	1	0
		total	83	90
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	8733	9745
		noncasnic mic	691	707
		noncasnic mare	42	31
		total	9466	10483
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	1926	3012
		noncasnic mic	128	242
		noncasnic mare	11	13
		total	2065	3267

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
		total	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	206	183
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	11	0
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	124	124
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	30	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	610306	466800
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	420380	364853
45.	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	833	559
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	50	83
		noncasnic mic	4	7
		noncasnic mare	0	0
		total	54	90
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	195	67
		noncasnic mic	13	9
		noncasnic mare	0	0
		total	208	76
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	23289	16587
		noncasnic mic	2109	690
		noncasnic mare	111	23
		total	25509	17300
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	8006	3682
		noncasnic mic	5370	3198
		noncasnic mare	667	15
		total	14043	6895
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	6891	5173
		noncasnic mic	624	571
		noncasnic mare	37	27
		total	7552	5771
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	68	87
		noncasnic mic	21	3
		noncasnic mare	1	0
		total	90	90
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	1087	3784
		noncasnic mic	240	250
		noncasnic mare	70	70
		total	1397	4104