

ANEXA Nr. 2 la standard Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: S.C. E.V.A. ENERGY S.A.

Telefon: 021/3180810

Fax: 0372 871078

E-mail: office@eva-energy.ro

Pagină web: www.eva-energy.ro

Perioada de raportare: 01.01.2017-31.12.2017

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	10082	10388	9954	9327	10082
		noncasnic mic	2579	2796	2827	2995	2579
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	<b>12661</b>	<b>13184</b>	<b>12781</b>	<b>12322</b>	<b>12661</b>
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	499	405	227	555	1686
		noncasnic mic	257	253	352	359	1221
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	<b>756</b>	<b>658</b>	<b>579</b>	<b>914</b>	<b>2907</b>
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	193	839	854	817	2703
		noncasnic mic	40	222	184	218	664
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	<b>233</b>	<b>1061</b>	<b>1038</b>	<b>1035</b>	<b>3367</b>
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	10388	9954	9327	9065	9065
		noncasnic mic	2796	2827	2995	3136	3136
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	<b>13184</b>	<b>12781</b>	<b>12322</b>	<b>12201</b>	<b>12201</b>
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	10388	9954	9327	9065	9065
		noncasnic mic	2796	2827	2995	3136	3136
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	<b>13184</b>	<b>12781</b>	<b>12322</b>	<b>12201</b>	<b>12201</b>
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	4854	4491	4547	4426	18318
		noncasnic mic	14990	14022	18155	28027	75194
		noncasnic mare					
		<b>total</b>	<b>19844</b>	<b>18513</b>	<b>22702</b>	<b>32453</b>	<b>93512</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	499	405	227	555	1686
		noncasnic mic	257	253	352	359	1221
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>756</b>	<b>658</b>	<b>579</b>	<b>914</b>	<b>2907</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	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	144	42	35	21	242
		noncasnic mic	44	1	0	2	47
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>188</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>289</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	137	42	35	21	235
		noncasnic mic	39	1	0	2	42
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>176</b>	<b>43</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>277</b>
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	41	55	35	41	172
		noncasnic mic	9	14	4	12	39
		noncasnic mare		0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>211</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	38	52	186	315	591
		noncasnic mic	13	43	52	267	375
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>51</b>	<b>95</b>	<b>238</b>	<b>582</b>	<b>966</b>
16	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de	casnic	0	0	0	3	3
		noncasnic mic	0	0	0	2	2

10	reconectarea în cel mult 4 ore de la comunicarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>5</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	24	28	50	312	414
		noncasnic mic	4	15	34	265	318
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>28</b>	<b>43</b>	<b>84</b>	<b>577</b>	<b>732</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>
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	3	1	5	7	5
		noncasnic mic	1	0	2	2	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>8</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	0	1	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>1</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	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	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile	casnic	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
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	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
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	casnic	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	7	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	12	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	1	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	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>
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	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 prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	1	4	5	2	12
		noncasnic mic	0	4	2	0	6
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>18</b>
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, 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>
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) din standard, 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	1	0	1	0	0
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0	0	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1	1	1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0	0	0	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	4	4	4	3	4
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	4	4	4	3	4
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	3956	4255	5341	4557	18109
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	3560	3786	4700	4101	16147
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	15	9	7	9	10
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	7	31	19	9	66
		noncasnic mic	3	4	2	1	10
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>10</b>	<b>76</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	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>
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	128	839	854	817	2638
		noncasnic mic	40	222	184	218	664
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>168</b>	<b>1061</b>	<b>1038</b>	<b>1035</b>	<b>3302</b>
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	499	405	227	555	1686
		noncasnic mic	257	253	352	359	1221
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>756</b>	<b>658</b>	<b>579</b>	<b>914</b>	<b>2907</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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 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	5	0	0	8	13
		noncasnic mic	1	1	0	3	5
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>18</b>