

Furnizor: MET Romania Energy SA

Telefon: +40 21 30 30 600

Fax: +40 21 30 30 602

E-mail: info.metro@met.com

Pagină web: www.met.com

Perioada de raportare: Trim II 2020

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	373	364			373
		noncasnic mic	2443	2453			2443
		noncasnic mare	476	469			476
		<b>total</b>	<b>3292</b>	<b>3286</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3292</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	7	4			11
		noncasnic mic	35	13			48
		noncasnic mare	8	1			9
		<b>total</b>	<b>50</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>68</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	16	9			25
		noncasnic mic	25	44			69
		noncasnic mare	15	58			73
		<b>total</b>	<b>56</b>	<b>111</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>167</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	364	359			359
		noncasnic mic	2453	2422			2422
		noncasnic mare	469	412			412
		<b>total</b>	<b>3286</b>	<b>3193</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3193</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	364	359			359
		noncasnic mic	2452	2421			2421
		noncasnic mare	460	405			405
		<b>total</b>	<b>3276</b>	<b>3185</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3185</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	299.127	305.298			604.425
		noncasnic mic	15 024.505	376 071.395			391 095.900
		noncasnic mare	462 850.829	10 185.648			473 036.477
		<b>total</b>	<b>478 174.461</b>	<b>386 562.341</b>	<b>0.000</b>	<b>0.000</b>	<b>864 736.802</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	7	9			16
		noncasnic mic	12	15			27
		noncasnic mare	4	1			5
		<b>total</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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	4	2			6
		noncasnic mic	4	4			8
		noncasnic mare	4	3			7
		<b>total</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</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	2	1			3
		noncasnic mic	1	3			4
		noncasnic mare	2	1			3
		<b>total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	2	1			3
		noncasnic mic	1	3			4
		noncasnic mare	2	1			3
		<b>total</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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	1	0			1
		noncasnic mic	4	9			13
		noncasnic mare	2	1			3
		<b>total</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>

16.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR re conectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	1	0			1
		noncasnic mic	3	8			11
		noncasnic mare	2	1			3
		<b>total</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>15</b>
17.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR re conectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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
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
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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
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
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	3			3
		noncasnic mic	6	10			16
		noncasnic mare	6	5			11
		<b>total</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>30</b>
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	2			2
		noncasnic mic	3	4			7
		noncasnic mare	5	2			7
		<b>total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	2			2
		noncasnic mic	1	1			2
		noncasnic mare	1	1			2
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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 tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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	0	1			1
		noncasnic mic	8	4			12
		noncasnic mare	8	10			18
		<b>total</b>	<b>16</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>31</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	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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	0	0			0
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0			0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0			0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1			1
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1			1
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	1	1			1
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1			1
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	30	46			76
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	20	46			66
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	17	20			18,5
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	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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	13	5			18
		noncasnic mic	10	7			17
		noncasnic mare	3	10			13
		<b>total</b>	<b>26</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>48</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	7	4			11
		noncasnic mic	35	13			48
		noncasnic mare	8	1			9
		<b>total</b>	<b>50</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>68</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	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
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	2	2			4
		noncasnic mic	25	14			39
		noncasnic mare	7	30			37
		<b>total</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80</b>

\*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.