

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 IV 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	359	350	373
		noncasnic mic	2443	2453	2422	2393	2443
		noncasnic mare	476	469	412	306	476
		total	3292	3286	3193	3049	3292
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	7	4	3	9	23
		noncasnic mic	35	13	20	75	143
		noncasnic mare	8	1	1	18	28
		total	50	18	24	102	194
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	16	9	12	33	70
		noncasnic mic	25	44	49	104	222
		noncasnic mare	15	58	107	72	252
		total	56	111	168	209	544
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	364	359	350	326	326
		noncasnic mic	2453	2422	2393	2364	2364
		noncasnic mare	469	412	306	252	252
		total	3286	3193	3049	2942	2942
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	364	359	350	326	359
		noncasnic mic	2452	2421	2392	2363	2421
		noncasnic mare	460	405	301	248	405
		total	3276	3185	3043	2937	3185
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	299.127	305.298	287.199	371.211	1,262.835
		noncasnic mic	15,024.505	376,071.395	277,975.529	269,151.491	938,222.920
		noncasnic mare	462,850.829	10,185.648	13,008.914	12,056.861	498,102.252
		total	478,174.461	386,562.341	291,271.642	281,579.563	1,437,588.007
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	7	4	27
		noncasnic mic	12	15	24	6	57
		noncasnic mare	4	1	0	2	7
		total	23	25	31	12	91
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	4	2	1	1	8
		noncasnic mic	4	4	6	11	25
		noncasnic mare	4	3	6	12	25
		total	12	9	13	24	58
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	0	1	4
		noncasnic mic	1	3	3	9	16
		noncasnic mare	2	1	2	11	16
		total	5	5	5	21	36
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	2	1	0	1	4
		noncasnic mic	1	3	3	9	16
		noncasnic mare	2	1	2	11	16
		total	5	5	5	21	36
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
		total	0	0	0	0	0
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
		total	0	0	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	4	9	0	0	13
		noncasnic mare	2	1	0	0	3
		total	7	10	0	0	17

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	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	3	8	0	0	11
		noncasnic mare	2	1	0	0	3
		total	6	9	0	0	15
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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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
		total	0	0	0	0	0
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	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	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	0	3	2	1	6
		noncasnic mic	6	10	2	2	20
		noncasnic mare	6	5	2	0	13
		total	12	18	6	3	39
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	2	2	0	4
		noncasnic mic	3	4	2	2	11
		noncasnic mare	5	2	1	0	8
		total	8	8	5	2	23
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	2	2	0	4
		noncasnic mic	1	1	0	1	3
		noncasnic mare	1	1	1	0	3
		total	2	4	3	1	10
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	0	1	1	3	5
		noncasnic mic	8	4	15	10	37
		noncasnic mare	8	10	13	10	41
		total	16	15	29	23	83
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0

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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0	0	
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	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	0	
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1	1	
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1	1	
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	1	1	1	1	
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	1	
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	30	46	54	54	184
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	20	46	54	28	148
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	17	20	20	23	20
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	13	5	7	12	37
		noncasnic mic	10	7	14	7	38
		noncasnic mare	3	10	15	5	33
		total	26	22	36	24	108
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	7	4	3	6	20
		noncasnic mic	35	13	20	66	134
		noncasnic mare	8	1	1	17	27
		total	50	18	24	89	181
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
		total	0	0	0	0	0
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
		total	0	0	0	0	0
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	2	2	2	1	7
		noncasnic mic	25	14	12	11	62
		noncasnic mare	7	30	34	42	113
		total	34	46	48	54	182

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