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 III 2021

Nr. crt.	Indicatori de performanţă 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	326	394	387		326
		noncasnic mic	2364	2379	1478		2364
		noncasnic mare	252	253	197		252
		total	**2942**	**3026**	**2062**	**0**	**2942**
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	92	31	6		129
		noncasnic mic	70	31	132		233
		noncasnic mare	14	6	228		248
		total	**176**	**68**	**366**	**0**	**610**
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	24	38	21		83
		noncasnic mic	55	932	16		1003
		noncasnic mare	13	62	45		120
		total	**92**	**1032**	**82**	**0**	**1206**
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	394	387	372		372
		noncasnic mic	2379	1478	1594		1594
		noncasnic mare	253	197	380		380
		total	**3026**	**2062**	**2346**	**0**	**2346**
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	394	387	372		394
		noncasnic mic	2378	1477	1593		2378
		noncasnic mare	250	193	374		250
		total	**3022**	**2057**	**2339**	**0**	**3022**
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	373.991	343.516	314.770		1,032.277
		noncasnic mic	12,249.918	11,212.988	293,802.906		317,265.812
		noncasnic mare	174,644.731	180,078.754	16,189.143		370,912.628
		total	**187,268.640**	**191,635.258**	**310,306.819**	**0.000**	**689,210.717**
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip şi/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiţii şi la preţuri negociate	casnic	15	2	4		21
		noncasnic mic	7	15	10		32
		noncasnic mare	1	8	28		37
		total	**23**	**25**	**42**	**0**	**90**
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	1	0		1
		total	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
9.	Numărul de compensaţii plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	1	0		1
		total	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât şi pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	7	2	1		10
		noncasnic mic	12	6	5		23
		noncasnic mare	2	1	2		5
		total	**21**	**9**	**8**	**0**	**38**
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	5	2	1		8
		noncasnic mic	9	3	3		15
		noncasnic mare	2	1	1		4
		total	**16**	**6**	**5**	**0**	**27**
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	4	2	0		6
		noncasnic mic	8	4	2		14
		noncasnic mare	2	1	0		3
		total	**14**	**7**	**2**	**0**	**23**
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	0	0	**0**	0
14.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	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	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

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 obligaţiilor de plată	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	**0**	**0**	**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 obligaţiilor de plată	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
18.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	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 şi pe cele neîntemeiate	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	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
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	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
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
22.	Numărul de compensaţii 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
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	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
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
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	**casnic**	**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
27.	Numărul de compensaţii 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
28.	Numărul total de solicitări şi plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	1	1	2		4
		noncasnic mic	7	4	4		15
		noncasnic mare	1	2	8		11
		total	**9**	**7**	**14**	**0**	**30**
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	1	1	2		4
		noncasnic mic	5	5	4		14
		noncasnic mare	1	1	7		9
		total	**7**	**7**	**13**	**0**	**27**
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	1	1	2		4
		noncasnic mic	4	4	4		12
		noncasnic mare	0	0	6		6
		total	**5**	**5**	**12**	**0**	**22**
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
32.	Numărul de compensaţii plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	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	1	0	2		3
		noncasnic mic	15	5	12		32
		noncasnic mare	10	7	6		23
		total	**26**	**12**	**20**	**0**	**58**
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) şi (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**

35.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) şi (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
36.	Numărul de solicitări ale clienţilor casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în reţeaua electrică a OR	casnic	**0**	**0**	**0**		**0**
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în *Procedură*	casnic	**0**	**0**	**0**		**0**
38.	Numărul de compensaţii plătite de către furnizor clienţilor casnici în cazul nerespectării termenelor din *Procedură*	casnic	**0**	**0**	**0**		**0**
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toţi	**1**	**1**	**1**		**1**
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toţi	**1**	**1**	**1**		**1**
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toţi	**1**	**1**	**1**		**1**
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toţi	**1**	**1**	**1**		**1**
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toţi	**55**	**52**	**49**		**156**
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toţi	**45**	**40**	**38**		**123**
45.	Timpul mediu de aşteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toţi	**16**	**16**	**11**		**14.33333333**
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligaţiile care îi revin la solicitarea CF de denunţare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
47.	Numărul de plângeri ale CF deserviţi de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligaţiile 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
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	0	0		0
		total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunţat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	21	14	13		48
		noncasnic mic	4	2	7		13
		noncasnic mare	0	0	1		1
		total	**25**	**16**	**21**	**0**	**62**
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	87	31	6		124
		noncasnic mic	56	31	228		315
		noncasnic mare	14	6	132		152
		total	**157**	**68**	**366**	**0**	**591**
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanţă garantaţi	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	1	0		1
		total	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
51.	Numărul de compensaţii acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0		0
		noncasnic mic	0	0	0		0
		noncasnic mare	0	1	0		1
		total	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensaţii pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanţă garantaţi	**noncasnic mare**	**0**	**0**	**0**		**0**
53.	Numărul de compensaţii plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanţă prevăzuţi în standardul de performanţă pentru serviciul de reţea, în vigoare	casnic	0	11	5		16
		noncasnic mic	7	16	37		60
		noncasnic mare	3	15	56		74
		total	**10**	**42**	**98**	**0**	**150**

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