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 2022

| 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 | 353 | 314 | | | 353 |
| | | noncasnic mic | 1300 | 1318 | | | 1300 |
| | | noncasnic mare | 280 | 284 | | | 280 |
| | | **total** | **1933** | **1916** | **0** | **0** | **1933** |
| 2. | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 67 | 1 | | | 68 |
| | | noncasnic mare | 16 | 0 | | | 16 |
| | | **total** | **83** | **1** | **0** | **0** | **84** |
| 3. | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic | 39 | 125 | | | 164 |
| | | noncasnic mic | 49 | 339 | | | 388 |
| | | noncasnic mare | 12 | 75 | | | 87 |
| | | **total** | **100** | **539** | **0** | **0** | **639** |
| 4. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | casnic | 314 | 189 | | | 189 |
| | | noncasnic mic | 1318 | 980 | | | 980 |
| | | noncasnic mare | 284 | 209 | | | 209 |
| | | **total** | **1916** | **1378** | **0** | **0** | **1378** |
| 5. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | casnic | 314 | 189 | | | 314 |
| | | noncasnic mic | 1317 | 979 | | | 1317 |
| | | noncasnic mare | 277 | 201 | | | 277 |
| | | **total** | **1908** | **1369** | **0** | **0** | **1908** |
| 6. | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh) | casnic | 217.619 | 189.541 | | | 407.160 |
| | | noncasnic mic | 12,311.051 | 8,713.640 | | | 21,024.691 |
| | | noncasnic mare | 259,142.641 | 286,109.737 | | | 545,252.378 |
| | | **total** | **271,671.311** | **295,012.918** | **0.000** | **0.000** | **566,684.229** |
| 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 | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 2 | 0 | | | 2 |
| | | noncasnic mare | 2 | 0 | | | 2 |
| | | **total** | **4** | **0** | **0** | **0** | **4** |
| 8. | Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | **total** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 9. | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 | 6 | 2 | | | 8 |
| | | noncasnic mic | 10 | 6 | | | 16 |
| | | noncasnic mare | 0 | 8 | | | 8 |
| | | **total** | **16** | **16** | **0** | **0** | **32** |
| 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 | | | 7 |
| | | noncasnic mic | 9 | 5 | | | 14 |
| | | noncasnic mare | 0 | 7 | | | 7 |
| | | **total** | **14** | **14** | **0** | **0** | **28** |
| 12. | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate | casnic | 5 | 2 | | | 7 |
| | | noncasnic mic | 8 | 7 | | | 15 |
| | | noncasnic mare | 0 | 1 | | | 1 |
| | | **total** | **13** | **10** | **0** | **0** | **23** |
| 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 |
| | | **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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 | 1 | | | 1 |
| | | noncasnic mic | 0 | 4 | | | 4 |
| | | noncasnic mare | 0 | 1 | | | 1 |
| | | **total** | **0** | **6** | **0** | **0** | **6** |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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 | 1 | | | 1 |
| | | noncasnic mic | 0 | 3 | | | 3 |
| | | noncasnic mare | 0 | 1 | | | 1 |
| | | **total** | **0** | **5** | **0** | **0** | **5** |
| 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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | **total** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 23. | Numărul de solicitări ale clienţilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat | **casnic** | **0** | 0 | | | 0 |
| 24. | Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienţii casnici, soluţionate în mai puţin de 10 zile lucrătoare | **casnic** | **0** | 0 | | | 0 |
| 25. | Numărul de plângeri ale clienţilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică | **casnic** | **0** | 0 | | | 0 |
| 26. | Numărul de încălcări ale termenului de soluţionare a solicitărilor clienţilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienţilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică | **casnic** | **0** | 0 | | | 0 |
| 27. | Numărul de compensaţii plătite clienţilor casnici în cazul nerespectării termenului de soluţionare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienţilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică | **casnic** | **0** | **0** | | | 0 |
| 28. | Numărul total de solicitări şi plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în *standard* | casnic | 1 | 0 | | | 1 |
| | | noncasnic mic | 3 | 1 | | | 4 |
| | | noncasnic mare | 5 | 3 | | | 8 |
| | | **total** | **9** | **4** | **0** | **0** | **13** |
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în *standard* | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 2 | 0 | | | 2 |
| | | **total** | **2** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în *standard* | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 2 | 0 | | | 2 |
| | | **total** | **2** | **0** | **0** | **0** | **2** |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în *standard* | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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) şi (4) | casnic | 0 | 2 | | | 2 |
| | | noncasnic mic | 6 | 3 | | | 9 |
| | | noncasnic mare | 3 | 1 | | | 4 |
| | | **total** | **9** | **6** | **0** | **0** | **15** |
| 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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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** |
| 37. | Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în *Procedură* | casnic | **0** | **0** | | | **0** |
| 38. | Numărul de compensaţii plătite de către furnizor clienţilor casnici în cazul nerespectării termenelor din *Procedură* | casnic | **0** | **0** | | | **0** |
| 39. | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului | toţi | **1** | **1** | | | **1** |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit | toţi | **1** | **1** | | | **1** |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal | toţi | **1** | **1** | | | **1** |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare | toţi | **1** | **1** | | | **1** |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center) | toţi | **301** | **29** | | | **330** |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center) | toţi | **240** | **22** | | | **262** |
| 45. | Timpul mediu de aşteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde) | toţi | **17** | **15** | | | **16** |
| 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 denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | **total** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 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 electrice | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 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 | 23 | 31 | | | 54 |
| | | noncasnic mic | 4 | 12 | | | 16 |
| | | noncasnic mare | 3 | 5 | | | 8 |
| | | **total** | **30** | **48** | **0** | **0** | **78** |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 67 | 1 | | | 68 |
| | | noncasnic mare | 16 | 0 | | | 16 |
| | | **total** | **83** | **1** | **0** | **0** | **84** |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanţă garantaţi | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | **total** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 51. | Numărul de compensaţii acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard | casnic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | | | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | | | 0 |
| | | **total** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 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** | **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 | 1 | 3 | | | 4 |
| | | noncasnic mic | 4 | 14 | | | 18 |
| | | noncasnic mare | 6 | 19 | | | 25 |
| | | **total** | **11** | **36** | **0** | **0** | **47** |

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