

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Anexa nr.2
la standard

Furnizor: OMV Petrom Power Wind
Telefon: +40 372 160 937
Fax: +40 21 2647 025
E-mail: office.windpower@petrom.com
Pagina web: www.omvprom.com
Perioada de raportare: 2017

Nr crt.	Indicator de performanță general*	Tipul 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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	31.740				
		total	31.740				
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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
8	Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
11	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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
16	Numărul 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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
17	Numărul 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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea	casnic	-				

	locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele naintemeiate	noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
21	Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
22	Numarul de comensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	-				
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile	casnic	-				
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	-				
26	Numarul de incalcati ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	-				
27	Numarul de comensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia	casnic	-				
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
31	Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
32	Numarul de comensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13 alin. (3) si (4) din standard	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
34	Numarul de incalcati ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art. 13 alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
35	Numarul de comensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a OR	casnic	-				
37	Numarul de incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	-				
38	Numarul de comensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	-				
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furniozului	toti	-				
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	-				
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	1				
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1				
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	-				
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	-				
45	Timpu mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	10				
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furniozului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin la solicitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de furnizare in scopul schimbării furniozului	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
47	Numarul de plangeri ale CF deservite de alti furniozori, prin care furniozului este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				

48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
53	Numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				