

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 generali*) | Tipul CF | Trim. II | Trim. III | Trim. IV | An |
|----------|---|----------------|----------|-----------|----------|----|
| 0 | 1 | 2 | 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 | 18.002 | | | |
| | | total | 18.002 | | | |
| 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 | Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM | casnic | - | | | |
| | | noncasnic mic | - | | | |
| | | noncasnic mare | - | | | |
| | | total | - | | | |
| 11 | Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM | casnic | - | | | |
| | | noncasnic mic | - | | | |
| | | noncasnic mare | - | | | |
| | | total | - | | | |
| 12 | Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate | casnic | - | | | |
| | | noncasnic mic | - | | | |
| | | noncasnic mare | - | | | |
| | | total | - | | | |
| 13 | Numarul de incalcarri ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica | casnic | - | | | |
| | | noncasnic mic | - | | | |
| | | noncasnic mare | - | | | |
| | | total | - | | | |
| 14 | Numarul de comepatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la pangerile privind facturile de energie electrica | casnic | - | | | |
| | | noncasnic mic | - | | | |
| | | noncasnic mare | - | | | |
| | | total | - | | | |
| 15 | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica | 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 piață | 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 | casnic | - | | | |
| | | noncasnic mic | - | | | |

| | | | | | | |
|----|--|----------------|---|--|--|--|
| | confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata | noncasnic mare | - | | | |
| | | total | - | | | |
| 18 | Numarul de comensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica | casnic | - | | | |
| | | noncasnic mic | - | | | |
| | | noncasnic mare | - | | | |
| | | total | - | | | |
| 19 | Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate | casnic | - | | | |
| | | 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 incalcarii 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 incalcarii 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 incalcarii 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 incalcarii 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 compensatii 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 incalcarii de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura | casnic | - | | | |
| 38 | Numarul de compensatii 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 | Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde) | toti | 10 | | | |
| 46 | Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului 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 schimbarii furnizorului | casnic | - | | | |
| | | noncasnic mic | - | | | |
| | | noncasnic mare | - | | | |
| | | total | - | | | |
| 47 | Numarul de plangeri ale CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-l 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 | - | | | |