

**Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice**

**Anexa nr.2**

la standard

Furnizor: OMV Petrom S.A.  
 Telefon: +40 21 4060 999  
 Fax: +40 21 4060 421  
 E-mail:-  
 Pagina web: www.omvpetrom.com  
 Perioada de raportare: 01-12.2021

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali*)  | Tipul CF       | 2021                |
|----------|---|----------------|---------------------|
| 0        | 1   | 2              | 7                   |
| 1        | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare   | casnic         | 2                   |
|          |   | noncasnic mic  | 479                 |
|          |   | noncasnic mare | 1044+726*           |
|          |   | <b>total</b>   | 0                   |
| 2        | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 0                   |
|          |   | noncasnic mic  | 131                 |
|          |   | noncasnic mare | 92                  |
|          |   | <b>total</b>   | <b>223</b>          |
| 3        | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 0                   |
|          |   | noncasnic mic  | 203                 |
|          |   | noncasnic mare | 115                 |
|          |   | <b>total</b>   | <b>318</b>          |
| 4        | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 2                   |
|          |   | noncasnic mic  | 407                 |
|          |   | noncasnic mare | 1010+737*           |
|          |   | <b>total</b>   |                     |
| 5        | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea   | casnic         | 2                   |
|          |   | noncasnic mic  | 407                 |
|          |   | noncasnic mare | 1010+737*           |
|          |   | <b>total</b>   | 0                   |
| 6        | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 5,81                |
|          |   | noncasnic mic  | 41.628,29           |
|          |   | noncasnic mare | 1.110.798,91        |
|          |   | <b>total</b>   | <b>1.152.432,22</b> |
| 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                   |
|          |   | noncasnic mic  | 16                  |
|          |   | noncasnic mare | 17                  |
|          |   | <b>total</b>   | <b>33</b>           |
| 8        | Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare   | casnic         | -                   |
|          |   | noncasnic mic  | -                   |
|          |   | noncasnic mare | -                   |
|          |   | <b>total</b>   | -                   |
| 9        | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare   | casnic         | -                   |
|          |   | noncasnic mic  | -                   |
|          |   | noncasnic mare | -                   |
|          |   | <b>total</b>   | -                   |

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali*)  | Tipul CF       | 2021     |
|----------|---|----------------|----------|
| 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 | 5        |
|          |   | <b>total</b>   | <b>5</b> |
| 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         | -        |
|          |   | noncasnic mic  | -        |
|          |   | noncasnic mare | 2        |
|          |   | <b>total</b>   | <b>2</b> |
| 12       | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate  | casnic         | -        |
|          |   | noncasnic mic  | -        |
|          |   | noncasnic mare | -        |
|          |   | <b>total</b>   | -        |
| 13       | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | -        |
|          |   | noncasnic mic  | -        |
|          |   | noncasnic mare | -        |
|          |   | <b>total</b>   | -        |
| 14       | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | -        |
|          |   | noncasnic mic  | -        |
|          |   | noncasnic mare | -        |
|          |   | <b>total</b>   | -        |
| 15       | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică  | casnic         | -        |
|          |   | noncasnic mic  | -        |
|          |   | noncasnic mare | -        |
|          |   | <b>total</b>   | -        |
| 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 | -        |
|          |   | <b>total</b>   | -        |
| 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 | -        |
|          |   | <b>total</b>   | -        |
| 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 | -        |
|          |   | <b>total</b>   | -        |
| 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         | -        |
|          |   | noncasnic mic  | -        |
|          |   | noncasnic mare | -        |
|          |   | <b>total</b>   | -        |

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali*)  | Tipul CF       | 2021      |
|----------|---|----------------|-----------|
| 20       | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică   | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |
| 21       | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică   | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |
| 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         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |
| 23       | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat  | casnic         | -         |
| 24       | Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare  | casnic         | -         |
| 25       | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică  | casnic         | -         |
| 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         | -         |
| 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         | -         |
| 28       | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard   | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | 13        |
|          |   | <b>total</b>   | <b>13</b> |
| 29       | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard  | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |
| 30       | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard  | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |
| 31       | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard   | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali*)  | Tipul CF       | 2021      |
|----------|---|----------------|-----------|
| 32       | Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard  | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |
| 33       | Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard  | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | 1         |
|          |   | noncasnic mare | 30        |
|          |   | <b>total</b>   | <b>31</b> |
| 34       | Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR  | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |
| 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) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR                                 | casnic         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |
| 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         | -         |
| 37       | Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură  | casnic         | -         |
| 38       | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură   | casnic         | -         |
| 39       | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului  | toti           | -         |
| 40       | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit  | toti           |           |
| 41       | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal  | toti           | 1         |
| 42       | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare   | toti           | 1         |
| 43       | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)  | toti           | -         |
| 44       | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)  | toti           | -         |
| 45       | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)   | toti           | -         |
| 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         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |
| 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         | -         |
|          |   | noncasnic mic  | -         |
|          |   | noncasnic mare | -         |
|          |   | <b>total</b>   | -         |

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali*)   | Tipul CF       | 2021       |
|----------|--|----------------|------------|
| 48       | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului   | casnic         | -          |
|          |  | noncasnic mic  | 1          |
|          |  | noncasnic mare | 1          |
|          |  | <b>total</b>   | <b>2</b>   |
| 49       | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF  | casnic         | -          |
|          |  | noncasnic mic  | 66         |
|          |  | noncasnic mare | 6          |
|          |  | <b>total</b>   | <b>72</b>  |
| 50       | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați  | casnic         | -          |
|          |  | noncasnic mic  | -          |
|          |  | noncasnic mare | -          |
|          |  | <b>total</b>   | <b>-</b>   |
| 51       | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard   | casnic         | -          |
|          |  | noncasnic mic  | -          |
|          |  | noncasnic mare | -          |
|          |  | <b>total</b>   | <b>-</b>   |
| 52       | Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați  | casnic         | -          |
|          |  | noncasnic mic  | -          |
|          |  | noncasnic mare | -          |
|          |  | <b>total</b>   | <b>-</b>   |
| 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         | -          |
|          |  | noncasnic mic  | -          |
|          |  | noncasnic mare | 211        |
|          |  | <b>total</b>   | <b>211</b> |
| **       | <p>încadrarea clienților noi în categoriile non-casnic mic, respectiv noncasnic mare s-a realizat utilizând definiția din Ordinului ANRE 64/2014;</p> <p>în cazul CF cu mai multe LC s-a utilizat următoarea ipoteză:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dacă cel puțin 1 LC este încadrat la categoria noncasnic mare, atunci CF este considerat noncasnic mare;</li> <li>- pentru CF care are numai LC noncasnici mici, CF este considerat noncasnic mic.</li> </ul> |                |            |