

**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: trim 3 2021

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tipul CF	Trim 3 2021
0	1	2	5
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	2
		noncasnic mic	539
		noncasnic mare	1041+752*
		<b>total</b>	
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	-
		noncasnic mic	5
		noncasnic mare	6
		<b>total</b>	<b>11</b>
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	-
		noncasnic mic	159
		noncasnic mare	35
		<b>total</b>	<b>194</b>
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	2
		noncasnic mic	385
		noncasnic mare	1042+722*
		<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	385
		noncasnic mare	1042+722*
		<b>total</b>	
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1,048
		noncasnic mic	10.027,10
		noncasnic mare	257.640,33
		<b>total</b>	<b>267.668,48</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	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		<b>total</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	Trim 3 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	-
		<b>total</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	-
		<b>total</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	Trim 3 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	casnic	-
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	4
		<b>total</b>	<b>4</b>
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		<b>total</b>	<b>0</b>
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		<b>total</b>	<b>0</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>	<b>0</b>

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tipul CF	Trim 3 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>	<b>0</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	-
		noncasnic mare	10
		<b>total</b>	<b>10</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	Trim 3 2021
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		<b>total</b>	<b>0</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	3
		noncasnic mare	-
		<b>total</b>	<b>3</b>
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		<b>total</b>	-
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		<b>total</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>	-
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	88
		<b>total</b>	<b>88</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>
----	--