

Valorile indicatorilor de performanta 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: 2020

Nr. crt.	Indicator de performanță generali*)	Tipul CF	Trim 1 2020
0	1	2	3
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	2
		noncasnic mic	358
		noncasnic mare	1043+665*
		total	
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	-
		noncasnic mic	103
		noncasnic mare	152
		total	255
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	-
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	5
		total	7
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	2
		noncasnic mic	459
		noncasnic mare	1052+803*
		total	
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	2
		noncasnic mic	459
		noncasnic mare	1052+803*
		total	
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	2,075
		noncasnic mic	13.350,87
		noncasnic mare	282.119,02
		total	295.471,97
7	Numărul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor-tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate **	casnic	-
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	9
		total	12
8	Numărul de incalcare ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

Nr. crt.	Indicator de performanță generali*)	Tipul CF	Trim 1 2020
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 de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, 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 incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
14	Numarul de compesatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile 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 in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
18	Numarul de compesatii 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 intemeiet, cat si pe cele neintemeiate	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

Nr. crt.	Indicator de performanță generali*)	Tipul CF	Trim 1 2020
20	Numărul 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 incalcari 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 compesatii 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 lucratoare	casnic	-
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	-
26	Numarul de incalcari 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 compesatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor	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 incalcari ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

Nr. crt.	Indicator de performanță generali*)	Tipul CF	Trim 1 2020
32	Numarul de compensatii 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	11
		noncasnic mare	-
		total	11
34	Numarul de incalcarri 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	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 incalcarri 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 furnizorului	toti	-
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	-
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tariful 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	-
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	-

Nr. crt.	Indicator de performanță generali*)	Tipul CF	Trim 1 2020
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	2
		total	2
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	-
		noncasnic mic	80
		noncasnic mare	130
		total	210
50	Numarul de incalcari 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	16
		total	16

**	<p>incadrarea clientilor noi in categoriile non-casnic mic, respectiv noncasnic mare s-a realizat utilizand definitia din Ordinului ANRE 64/2014;</p> <p>in cazul CF cu mai multe LC s-a utilizat urmatoarea ipoteza:</p> <ul style="list-style-type: none"> - daca cel putin 1 LC este incadrat la categoria noncasnic mare, atunci CF este considerat noncasnic mare; - pentru CF care are numai LC noncasnici mici, CF este considerat noncasnic mic
----	---