

**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: 2019

| Nr. crt. | Indicator de performanță generali*)   | Tipul CF       | Intreg anul 2019    |
|----------|---|----------------|---------------------|
| 0        | 1   | 2              | 7                   |
| 1        | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare   | casnic         | 2                   |
|          |   | noncasnic mic  | 139                 |
|          |   | noncasnic mare | 1038+637*           |
|          |   | <b>total</b>   |                     |
| 2        | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare   | casnic         | -                   |
|          |   | noncasnic mic  | 233                 |
|          |   | noncasnic mare | 74                  |
|          |   | <b>total</b>   | <b>307</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  | 14                  |
|          |   | noncasnic mare | 41                  |
|          |   | <b>total</b>   | <b>55</b>           |
| 4        | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 2                   |
|          |   | noncasnic mic  | 358                 |
|          |   | noncasnic mare | 1043+665*           |
|          |   | <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  | 358                 |
|          |   | noncasnic mare | 1043+665*           |
|          |   | <b>total</b>   |                     |
| 6        | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 4,849               |
|          |   | noncasnic mic  | 43.058,74           |
|          |   | noncasnic mare | 1.315.078,39        |
|          |   | <b>total</b>   | <b>1.358.141,97</b> |
| 7        | Numărul contractelor de furnizare încheiate 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  | 40                  |
|          |   | noncasnic mare | 41                  |
|          |   | <b>total</b>   | <b>81</b>           |
| 8        | Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare   | casnic         | -                   |
|          |   | noncasnic mic  | -                   |
|          |   | noncasnic mare | -                   |
|          |   | <b>total</b>   | <b>-</b>            |
| 9        | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare   | casnic         | -                   |
|          |   | noncasnic mic  | -                   |
|          |   | noncasnic mare | -                   |
|          |   | <b>total</b>   | <b>-</b>            |

| Nr. crt. | Indicator de performanță generali*)  | Tipul CF       | Intreg anul 2019 |
|----------|--|----------------|------------------|
| 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 | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |
| 12       | Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate   | casnic         | -                |
|          |  | noncasnic mic  | -                |
|          |  | noncasnic mare | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |
| 13       | Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica  | casnic         | -                |
|          |  | noncasnic mic  | -                |
|          |  | noncasnic mare | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |
| 14       | Numarul de compesatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica   | casnic         | -                |
|          |  | noncasnic mic  | -                |
|          |  | noncasnic mare | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |
| 15       | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica   | casnic         | -                |
|          |  | noncasnic mic  | -                |
|          |  | noncasnic mare | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |  | <b>total</b>   | -                |

| Nr. crt. | Indicator de performanță generali*)   | Tipul CF       | Intreg anul 2019 |
|----------|---|----------------|------------------|
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 29       | Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard  | casnic         | -                |
|          |   | noncasnic mic  | -                |
|          |   | noncasnic mare | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 30       | Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard  | casnic         | -                |
|          |   | noncasnic mic  | -                |
|          |   | noncasnic mare | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 31       | Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard   | casnic         | -                |
|          |   | noncasnic mic  | -                |
|          |   | noncasnic mare | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |

| Nr. crt. | Indicator de performanță generali*)   | Tipul CF       | Intreg anul 2019 |
|----------|---|----------------|------------------|
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 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  | 1                |
|          |   | noncasnic mare | 22               |
|          |   | <b>total</b>   | <b>23</b>        |
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 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 furnizorului  | 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           | -                |
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | -                |

| Nr. crt. | Indicator de performanță generali*)   | Tipul CF       | Intreg anul 2019 |
|----------|---|----------------|------------------|
| 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 | 1                |
|          |   | <b>total</b>   | <b>1</b>         |
| 49       | Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF   | casnic         | -                |
|          |   | noncasnic mic  | 143              |
|          |   | noncasnic mare | 29               |
|          |   | <b>total</b>   | <b>172</b>       |
| 50       | Numarul de incalcari ale indicatorilor de performanta garantati   | casnic         | -                |
|          |   | noncasnic mic  | -                |
|          |   | noncasnic mare | -                |
|          |   | <b>total</b>   | <b>-</b>         |
| 51       | Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard  | casnic         | -                |
|          |   | noncasnic mic  | -                |
|          |   | noncasnic mare | -                |
|          |   | <b>total</b>   | <b>-</b>         |
| 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 | -                |
|          |   | <b>total</b>   | <b>-</b>         |
| 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  | 86               |
|          |   | noncasnic mare | 65               |
|          |   | <b>total</b>   | <b>151</b>       |

|    |   |
|----|---|
| ** | <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"> <li>- daca cel putin 1 LC este incadrat 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> |
|----|---|