

**Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare****Furnizor: OMV Petrom S.A.**

Nr. crt.	Indicator de performanță	Tipul CF	An 2016
0	1	2	17
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a) [zile lucratoare]</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	8,3
		total	8,3
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b) [zile lucratoare]</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	8,3
		total	8,3
3	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
4	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deservici - art. 8, alin. (1), a)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	1
		total	1
5	<i>Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	1
		total	1
6	<i>Numărul locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
7	<i>Numărul de locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
8	<i>Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10, alin. (3).</i>	casnic	-
9	<i>Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	2
		total	2
10	<i>Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1)-art. 11 alin (3), lit. b)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	5
		total	5
11	<i>Durata medie de transmitere către OR a cererilor primite prin e-mail - art 12, alin.</i>	casnic	-

	<i>sesizărilor primite prin e-mail - art 13, alin (1), a)</i>	noncasnic mic	-
		noncasnic mare	1
		total	1
12	<i>Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
13	<i>Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2) lit. a)</i>	total	1
14	<i>Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art. 14 alin. (2) lit. b)</i>	total	-
15	<i>Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)</i>	total	-
16	<i>Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit-art 14, alin (2), d).</i>	total	-
17	<i>Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal-art 14, alin (2), e).</i>	total	1
18	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii-art 15, alin (2), a)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
19	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
20	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționarea instanței de judecată-art 15, alin (2), c)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
21	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furniz. finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)</i>	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-

## Indicatori statistici privind activitatea de furnizare 2016

Furnizor: OMV Petrom S.A.

Nr. crt.	Indicator statistic	Tipul CF	An 2016
0	1	2	17
1.	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin (4) lit. a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
2.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (4) lit. b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3) lit. a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
4.	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la nr. de CF deserviți - art. 8, alin. (3), lit. a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
5.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
6.	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestații privind facturile de energie electrică- art. 8, alin. (3) lit. c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
7.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9, alin. (6) lit. a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
8.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
9.	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică- art. 9, alin. (6) lit. c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
10.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10, alin. (5) lit. a)	casnic	-
11.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic	-

12.	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10, alin. (5) lit. c)	casnic	-
13.	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
14.	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
15.	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar gresit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare-art 11, alin (5), lit. c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
16.	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
17.	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1)-art. 11 alin. (5) lit. e)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
18.	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea relației CF-OR - art. 13 alin. (3) lit. a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	7
		total	7
19.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR - art. 13 alin. (3) lit. b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
20.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță -art 13, alin.(3) lit. c)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
21.	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (3) lit. a)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
22.	Numărul locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art 15, alin. (3) lit. b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
23.	Numărul de solicitări ale CF non casnici mari de a primi compensații-art 16, lit. a)	noncasnic mare	-
24.	Numărul de compensații plătite - art 16, lit. b)	casnic	-
		noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații plătite în litigiu-art 16 lit. c)	casnic	-

25.	<i>la compensații, arătate în utigiu-art 16, lit. c)</i>	noncasnic mic	-
		noncasnic mare	-
		total	-
26.	<i>Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)</i>	casnic	2
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	1100+514*
		total	
27.	<i>Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)</i>	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	111
		total	111
28.	<i>Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art 17, lit. c)</i>	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	45
		total	45
29.	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. d)</i>	casnic	2
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	1077+603*
		total	
30.	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art 17, lit. e)</i>	casnic	2
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	594
		total	603
31.	<i>Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. f)</i>	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	4,00
		total	4,00
32.	<i>Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art 17, lit. g) .</i>	casnic	8,539
		noncasnic mic	842,605
		noncasnic mare	1.105.320,459
		total	1.106.171,603

\*) OMV Petrom avand mai multi furnizori, contractele de rețea, pentru locurile de consum