

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor: OMV Petrom S.A.

Anul 2015

| Nr. crt. | Indicator de performanță | Tipul CF | sem. I | An |
|----------|--|----------------|--------|----|
| 0 | 1 | 2 | 15 | 17 |
| 1 | <i>Durata medie de emițere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a) [zile lucratoare]</i> | casnic | - | |
| | | noncasnic mic | - | |
| | | noncasnic mare | 7.5 | |
| | | total | 7.5 | |
| 2 | <i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b) [zile lucratoare]</i> | casnic | - | |
| | | noncasnic mic | - | |
| | | noncasnic mare | 2 | |
| | | total | 2 | |
| 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. deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i> | casnic | - | |
| | | noncasnic mic | - | |
| | | noncasnic mare | - | |
| | | total | - | |
| 5 | <i>Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i> | casnic | - | |
| | | noncasnic mic | - | |
| | | noncasnic mare | - | |
| | | total | - | |
| 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 | - | |
| | | total | - | |
| 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 | - | |
| | | total | - | |
| 11 | <i>Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art 13, alin (1), a)</i> | casnic | - | |
| | | noncasnic mic | - | |
| | | noncasnic mare | 1 | |
| | | total | 1 | |
| 12 | <i>Durata medie de transmitere a sesizărilor primite in 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 | Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2) lit. a) | total | | 1 | |
| 14 | 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) | total | | - | |
| 15 | Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c) | total | | - | |
| 16 | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit-art 14, alin (2), d). | total | | - | |
| 17 | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal-art 14, alin (2), e). | total | | 1 | |
| 18 | Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii-art 15, alin (2), a) | casnic | | - | |
| | | noncasnic mic | | - | |
| | | noncasnic mare | | - | |
| | | total | | - | |
| 19 | Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b) | casnic | | - | |
| | | noncasnic mic | | - | |
| | | noncasnic mare | | - | |
| | | total | | - | |
| 20 | Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționarea instanței de judecată-art 15, alin (2), c) | casnic | | - | |
| | | noncasnic mic | | - | |
| | | noncasnic mare | | - | |
| | | total | | - | |
| 21 | Numărul de reclamații privind schimbarea furniz. finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d) | casnic | | - | |
| | | noncasnic mic | | - | |
| | | noncasnic mare | | - | |
| | | total | | - | |

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare 2015

Furnizor: OMV Petrom S.A.

Anul: 2015

| Nr. crt. | Indicator statistic | Tipul CF | sem. I | An |
|----------|--|----------------|--------|----|
| 0 | 1 | 2 | 15 | 17 |
| 1. | Numărul de încălcări ale duratei de emițere 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 deservite - 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 | - | |
| | | noncasnic mic | - | |
| | | noncasnic mare | - | |
| | | total | - | |
| 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 | 3 | |
| | | total | 3 | |
| 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. 12 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 | - | |
| 25. | Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c) | casnic | - | |
| | | noncasnic mic | - | |
| | | noncasnic mare | - | |
| | | total | - | |
| 26. | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a) | casnic | 2 | |
| | | noncasnic mic | 7 | |
| | | noncasnic mare | 1118+518* | |
| | | total | | |
| 27. | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b) | casnic | | |
| | | noncasnic mic | | |
| | | noncasnic mare | 14 | |
| | | total | 14 | |
| 28. | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art 17, lit. c) | casnic | | |
| | | noncasnic mic | | |
| | | noncasnic mare | 44 | |
| | | total | 44 | |
| 29. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. d) | casnic | 2 | |
| | | noncasnic mic | 7 | |
| | | noncasnic mare | 1110+496* | |
| | | total | | |
| 30. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art 17, lit. e) | casnic | 2 | |
| | | noncasnic mic | 7 | |
| | | noncasnic mare | 487 | |
| | | total | 496 | |
| 31. | Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. f) | casnic | | |
| | | noncasnic mic | 5 | |
| | | noncasnic mare | 2 | |
| | | total | 7 | |
| 32. | Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art 17, lit. g). | casnic | 4.589 | |
| | | noncasnic mic | 469.273 | |
| | | noncasnic mare | 448665.296 | |
| | | total | 449139.158 | |

*) OMV Petrom avand mai multi furnizori, contractele de rețea, pentru locurile de consum proprii, sunt încheiate în calitate de client final.