

Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Furnizor: OMV Petrom S.A.

Anul: 2016

Nr. crt.	Indicator de performanță	Sem. I	An
0	1	15	17
1	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a) [zile lucratoare]</i>	-	
		-	
		7	
		7	
2	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b) [zile lucratoare]</i>	-	
		-	
		7	
		7	
3	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)</i>	-	
		-	
		-	
		-	
4	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)</i>	-	
		-	
		-	
		-	
5	<i>Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)</i>	-	
		-	
		-	
		-	
6	<i>Numărul locuri de consum reconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)</i>	-	
		-	
		-	
		-	
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>	-	
		-	
		-	
		-	
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>	-	
		-	
		-	
		-	
9	<i>Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată-art.11. alin 3, a),</i>	-	
		-	
		2	
		2	
10	<i>Durată medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1)-art. 11 alin (3), lit. b)</i>	-	
		-	
		5	
		5	
11	<i>Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art 13, alin (1), a)</i>	-	
		-	
		1	
		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>	-	
		-	
		-	
		-	

	disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (2) lit. a)	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)	-	
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (2), c)	-	
16	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit-art 14, alin (2), d).	-	
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal-art 14, alin (2), e).	1	
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii-art 15, alin (2), a)	-	
		-	
		-	
		-	
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	-	
		-	
		-	
		-	
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționarea instanței de judecată-art 15, alin (2), c)	-	
		-	
		-	
		-	
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furniz. finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)	-	
		-	
		-	
		-	

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare 2016

Furnizor: OMV Petrom S.A.

Anul: 2016

Nr. crt.	Indicator statistic	Tipul CF	Sem. I	An
0	1	2	15	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 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	-	
		noncasnic mic	-	
		noncasnic mare	-	
		total	-	
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, destinat 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	-
		total	-
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 de 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	1100*514
		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	95
		total	95
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	32
		total	32
29.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. d)	casnic	2
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	1078*599
		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	590
		total	599
31.	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. f)	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	3,00
		total	3,00
32.	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art 17, lit. g)	casnic	4,100
		noncasnic mic	414,752
		noncasnic mare	402.441,417
		total	402.860,269

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