

**Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare
a energiei electrice**

Anexa nr.1
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: 2018

| Nr. crt. | Indicator de performanță generali*) | Tipul CF | Trim. IV |
|----------|---|----------------|-------------------|
| 0 | 1 | 2 | 6 |
| 1 | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare | casnic | 2 |
| | | noncasnic mic | 71 |
| | | noncasnic mare | 1047+623* |
| | | total | |
| 2 | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | casnic | - |
| | | noncasnic mic | 68 |
| | | noncasnic mare | 17 |
| | | total | 85 |
| 3 | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic | 1 |
| | | noncasnic mic | 0 |
| | | noncasnic mare | 12 |
| | | total | 13 |
| 4 | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | casnic | 2 |
| | | noncasnic mic | 139 |
| | | noncasnic mare | 1038+637* |
| | | 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 | 139 |
| | | noncasnic mare | 1038+635* |
| | | total | |
| 6 | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh) | casnic | 1,56 |
| | | noncasnic mic | 3.490,57 |
| | | noncasnic mare | 461.753,79 |
| | | total | 465.245,92 |
| 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 | 1 |
| | | noncasnic mic | 22 |
| | | noncasnic mare | 25 |
| | | total | 48 |
| 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 | - |
| 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 | - |

| Nr. crt. | Indicator de performanță generali*) | Tipul CF | Trim. IV |
|----------|---|----------------|----------|
| 12 | Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate | casnic | - |
| | | noncasnic mic | - |
| | | noncasnic mare | - |
| | | total | - |
| 13 | Numarul de incalcati 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 | casnic | - |
| | | noncasnic mic | - |
| | | noncasnic mare | - |
| | | total | - |
| 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 incalcati 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 | casnic | - |
| 25 | Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica | casnic | - |

| Nr. crt. | Indicator de performanță generali*) | Tipul CF | Trim. IV |
|----------|--|----------------|----------|
| 26 | Numarul de incalcarii 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 compensatii 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 incalcarii ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard | casnic | - |
| | | noncasnic mic | - |
| | | noncasnic mare | - |
| | | total | - |
| 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 | - |
| | | noncasnic mare | - |
| | | total | - |
| 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 | - |
| | | 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 | - |

| Nr. crt. | Indicator de performanță generali*) | Tipul CF | Trim. IV |
|----------|---|----------------|-----------|
| 36 | Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in rețeaua 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 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 | 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 | - |
| 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 | - |
| | | total | - |
| 49 | Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF | casnic | - |
| | | noncasnic mic | 63 |
| | | noncasnic mare | 11 |
| | | total | 74 |
| 50 | Numarul de incalcarri 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 rețea, in vigoare | casnic | - |
| | | noncasnic mic | - |
| | | noncasnic mare | 1 |
| | | total | 1 |

** incadrarea clientilor noi in categoriile non-casnic mic, respectiv noncasnic mare s-a realizat utilizand definitia din Ordinului ANRE 64/2014;
in cazul CF cu mai multe LC s-a utilizat urmatoarea ipoteza:
- daca cel puțin 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