

ANEXA Nr. 2 la standard**Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice**

Furnizor: Tinmar Energy SA

Telefon: 0213180772

Fax: 0213180771

E-mail: office@tinmar.ro

Pagină web: www.tinmar.ro

Perioada de raportare: Trim. II-2017

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	272	505			
		noncasnic mic	9131	9698			
		noncasnic mare	1410	1091			
		total	10813	11294			
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	233	102			
		noncasnic mic	1348	97			
		noncasnic mare	84	6			
		total	1665	205			
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	3			
		noncasnic mic	781	3096			
		noncasnic mare	403	533			
		total	1184	3632			
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	505	604			
		noncasnic mic	9698	6699			
		noncasnic mare	1091	564			
		total	11294	7867			
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	505	604			
		noncasnic mic	9698	6699			
		noncasnic mare	1080	564			
		total	11283	7867			
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	384	442			
		noncasnic mic	126598	87095			
		noncasnic mare	587320	406113			
		total	714302	493650			

7	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	233	102			
		noncasnic mic	78	25			
		noncasnic mare	4	1			
		total	315	128			
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
10	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor	casnic	1	0			
		noncasnic mic	0	10			
		noncasnic mare	2	2			
		total	3	12			
11	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	1	0			
		noncasnic mic	0	4			
		noncasnic mare	2	2			
		total	3	6			
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1	0			
		noncasnic mic	0	10			
		noncasnic mare	2	2			
		total	3	12			
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
		casnic	0	0			

15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	4	4			
		noncasnic mare	0	3			
		total	0	7			
16	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0	0			
		noncasnic mic	2	3			
		noncasnic mare	0	2			
		total	0	5			
17	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic	0				
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
19	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
22	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0			

24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0			
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0			
26	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0			
27	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0			
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
	Numărul de compensatii plătite în	casnic	0	0			

32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	1	3			
		noncasnic mic	4	8			
		noncasnic mare	19	4			
		total	23	15			
34	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
35	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	0	0			
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0			
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0			
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1			
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1			
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2	1			
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1			
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	2824	1976			

44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	2654	1838			
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	5	10			
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
47	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0	3			
		noncasnic mic	781	3096			
		noncasnic mare	403	533			
		total	1184	3632			
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	233	101			
		noncasnic mic	1348	90			
		noncasnic mare	84	6			
		total	1665	205			
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	0	0			
	Numărul de compensații plătite CF	casnic	0	0			

53	ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			

*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.