

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. III-2018

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	847	885	975		
		noncasnic mic	5423	8668	9971		
		noncasnic mare	475	1178	1471		
		total	6745	10731	12417		
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	62	107	101		
		noncasnic mic	3490	1816	4493		
		noncasnic mare	718	434	388		
		total	4270	2357	4982		
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	24	17	11		
		noncasnic mic	245	513	843		
		noncasnic mare	9	141	89		
		total	278	671	943		
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	885	975	1065		
		noncasnic mic	8668	9971	13621		
		noncasnic mare	1184	1471	1770		
		total	10737	12417	16456		
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	885	975	1065		
		noncasnic mic	8668	9971	13621		
		noncasnic mare	1178	1465	1764		
		total	10731	12411	16450		
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	730	629	659		
		noncasnic mic	101256	84857	118447		
		noncasnic mare	220975	334529	302315		
		total	322961	420015	421421		

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	62	107	101		
		noncasnic mic	98	71	44		
		noncasnic mare	14	18	22		
		total	174	196	167		
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	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 măsurate de către OM	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	4	0	6		
		noncasnic mare	1	0	4		
		total	5	0	10		
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		0	0		
		noncasnic mic	4	0	3		
		noncasnic mare	1	0	2		
		total	5	0	5		
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic		0	0		
		noncasnic mic	4	0	5		
		noncasnic mare	1	0	2		
		total	5	0	7		
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
		casnic	2	2	0		

15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	0	0	1		
		noncasnic mare	1	3	2		
		total	3	5	3		
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	1	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	1	2	1		
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	total	1	3	1		
		casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	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	noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
		casnic	0	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 întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	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	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	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	total	0	0	0		
		casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	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	noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
		casnic	0	0	0		
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	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	0		
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	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	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	0		
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	1		
		total	0	0	0		
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	1		
		total	0	0	0		
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
		casnic	0	0	0		

33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mic	4	2	7		
		noncasnic mare	5	16	20		
		total	9	18	27		
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	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	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 răspunsurilor primite de la OR	total	0	0	0		
		casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
36	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 răspunsurilor primite de la OR	noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
		casnic	0	0	0		
37	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	2	3		
38	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0		
39	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0		
40	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1		
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1		
42	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2	2	2		
43	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1		
44	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	1944	3088	2724		
45	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	1094	1433	1384		
46	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10	8	10		
46	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	10	8	10		
		casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
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 furnizare în scopul schimbării furnizorului	total	0	0	0		
		casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
46	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt	noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
		casnic	0	0	0		

47	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 necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	24	17	11		
		noncasnic mic	245	513	843		
		noncasnic mare	9	141	89		
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	total	278	671	943		
		casnic	62	107	101		
		noncasnic mic	3484	1816	4490		
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	718	434	387		
		total	4264	2357	4978		
		casnic	0	0	0		
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	0	0	0		
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	0	1			
		noncasnic mic	0	21			
		noncasnic mare	0	5			
		total	0	27			

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

