

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-2019

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV
0	1	2	3	4	5	6
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1144	1166	1235	
		noncasnic mic	13158	13840	14699	
		noncasnic mare	1792	1716	1730	
		total	16094	16722	17664	
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	38	90	248	
		noncasnic mic	1298	1122	1720	
		noncasnic mare	12	32	63	
		total	1348	1244	2031	
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	16	21	189	
		noncasnic mic	616	263	238	
		noncasnic mare	94	18	17	
		total	726	302	444	
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1166	1235	1294	
		noncasnic mic	13840	14699	16181	
		noncasnic mare	1716	1730	1776	
		total	16722	17664	19251	
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1166	1235	1294	
		noncasnic mic	13840	14699	16181	
		noncasnic mare	1710	1724	1770	
		total	16716	17658	19245	
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	956	839	746	
		noncasnic mic	167553	131834	113934	
		noncasnic mare	369354	390046	446335	
		total	537863	522719	561015	



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	38	21	41	
		noncasnic mic	146	58	31	
		noncasnic mare	6	13	6	
		total	190	92	78	
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	19	3	6	
		noncasnic mare	16	5	2	
		total	35	8	8	
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	0	
		noncasnic mic	13	1	4	
		noncasnic mare	12	3	2	
		total	25	4	6	
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	7	2	4	
		noncasnic mare	9	3	2	
		total	16	5	6	
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	0	2	0	



15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	4	3	5	
		noncasnic mare	3	1	0	
		total	7	6	5	
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	0	
		noncasnic mic	3	3	3	
		noncasnic mare	2	0	0	
		total	5	3	3	
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	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	casnic	0	0	0	
		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	
		total	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	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	
		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	0	
		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	

33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	1	1	0	
		noncasnic mic	4	4	13	
		noncasnic mare	13	12	19	
		total	18	17	32	
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	
		total	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	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	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	0	
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0	
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1	
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1	
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2	2	2	
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	3990	4095	4952	
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	1477	1301	1639	
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	12	11	13	
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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	



	furnizare în scopul schimbării furnizorului	total	0	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 necesare pentru a-i asigura furnizarea	casnic	0	0	0	
		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	16	21	46	
		noncasnic mic	616	262	238	
		noncasnic mare	94	18	17	
		total	726	301	301	
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	38	90	248	
		noncasnic mic	1295	1120	1714	
		noncasnic mare	12	32	63	
		total	1345	1242	2025	
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	
		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	1	2	7	
		noncasnic mic	25	27	178	
		noncasnic mare	22	47	167	
		total	48	76	352	

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

