

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. IV-2020

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	1336	1551	1508	1877	1336
		noncasnic mic	16660	18887	18817	18139	16660
		noncasnic mare	1845	1942	1984	2011	1845
		total	19841	22380	22309	22027	19841
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	238	15	400	551	1204
		noncasnic mic	2368	320	1123	1715	5526
		noncasnic mare	107	69	65	42	283
		total	2713	404	1588	2308	7013
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	23	58	31	26	138
		noncasnic mic	141	390	1801	1920	4252
		noncasnic mare	10	27	38	251	326
		total	174	475	1870	2197	4716
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1551	1508	1877	2402	2402
		noncasnic mic	18887	18817	18139	17934	17934
		noncasnic mare	1942	1984	2011	1802	1802
		total	22380	22309	22027	22138	22138
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1551	1508	1877	2402	2402
		noncasnic mic	18887	18817	18139	17934	17934
		noncasnic mare	1936	1978	2004	1794	1794
		total	22374	22303	22020	22130	22130
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1080	955	1135	1543	4713
		noncasnic mic	187483	134864	150526	167435	640308
		noncasnic mare	504724	508272	724478	645971	2383445
		total	693287	644091	876139	814949	3028466

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	188	15	400	551	1154
		noncasnic mic	102	41	22	45	210
		noncasnic mare	36	20	125	44	225
		total	326	76	547	640	1589
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	2	0	2
		noncasnic mic	12	10	5	7	34
		noncasnic mare	4	2	3	4	13
		total	16	12	10	11	49
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	2	0	2
		noncasnic mic	3	8	4	4	19
		noncasnic mare	8	2	3	7	20
		total	11	10	9	11	41
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	2	0	2
		noncasnic mic	6	10	5	4	25
		noncasnic mare	4	2	3	7	16
		total	10	12	10	11	43
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		casnic	3	0	0	0	0

15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	11	0	0	0	0
		noncasnic mare	3	0	0	0	0
		total	17	0	0	0	0
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	3	0	0	0	0
		noncasnic mic	9	0	0	0	0
		noncasnic mare	2	0	0	0	0
		total	14	0	0	0	0
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0		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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	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	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	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	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	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	1	0	1
		total	0	0	1	1	2
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	1	0	1
		total	0	0	1	1	2
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	1	0	1
		total	0	0	1	1	2
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0

32	solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	6	11	25	15	57
		noncasnic mare	18	12	30	23	83
		total	24	23	55	38	140
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	1	2	3
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	0	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0	0	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1	1	1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1	1	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2	2	2	2	2
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	1	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	3720	6188	5831	6478	22217
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	1530	1885	1971	2165	7551

45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	13	22	21	24	20
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	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	23	58	400	26	507
		noncasnic mic	141	387	1123	1920	3571
		noncasnic mare	10	27	65	251	353
		total	174	472	1588	2197	4431
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	238	15	31	551	835
		noncasnic mic	2360	316	1780	1709	6165
		noncasnic mare	107	68	33	40	248
		total	2705	399	1844	2300	7248
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	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	11	6	12	40	69
		noncasnic mic	235	155	131	234	755
		noncasnic mare	72	101	250	180	603
		total	318	262	393	454	1427

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

