

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-2021

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	2402	2951	3572		
		noncasnic mic	17934	17344	18062		
		noncasnic mare	1802	1861	1928		
		total	22138	22156	23562		
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	706	749	534		
		noncasnic mic	1325	975	5621		
		noncasnic mare	70	116	224		
		total	2101	1840	6379		
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	157	128	222		
		noncasnic mic	1915	257	421		
		noncasnic mare	11	39	22		
		total	2083	424	665		
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	2951	3572	3884		
		noncasnic mic	17344	18062	23262		
		noncasnic mare	1861	1938	2130		
		total	22156	23572	29276		
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	2951	3572	3884		
		noncasnic mic	17344	18062	23254		
		noncasnic mare	1851	1928	2128		
		total	22146	23562	29266		
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1944	1985	2161		
		noncasnic mic	186553	156107	212136		
		noncasnic mare	669609	662652	763441		
		total	858106	820744	977738		
	Numărul contractelor de furnizare	casnic	597	421	332		

7	încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	noncasnic mic	18	49	160		
		noncasnic mare	96	9	37		
		total	711	479	529		
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	36	15	46		
		noncasnic mic	9	4	9		
		noncasnic mare	1	0	10		
		total	46	19	65		
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	36	7	46		
		noncasnic mic	4	2	7		
		noncasnic mare	0	0	7		
		total	40	9	60		
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	36	7	32		
		noncasnic mic	8	4	7		
		noncasnic mare	1	0	7		
		total	45	11	46		
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	1		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	1		
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	1		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	1		
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		

15	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	noncasnic mare	0	0	0		
		total	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	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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		
		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	8		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	8		
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	8		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	8		
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	0	16	36		
		noncasnic mic	10	10	25		
		noncasnic mare	28	20	28		
		total	38	46	89		
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	3	2	3		
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	1		
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	1		
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	9435	6495	8200		
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	3602	3347	4090		
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	25	20	20		
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		

46	care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării	noncasnic mare	0	0	0		
		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	157	128	222		
		noncasnic mic	1915	257	421		
		noncasnic mare	11	39	22		
		total	2083	424	665		
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	597	421	534		
		noncasnic mic	1322	985	5621		
		noncasnic mare	70	116	224		
		total	1989	1522	6379		
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	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 garanți	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	10	31	101		
		noncasnic mic	59	239	800		
		noncasnic mare	43	126	310		
		total	112	396	1211		

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

