

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-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	3884	2402
		noncasnic mic	17934	17344	18062	23262	17934
		noncasnic mare	1802	1861	1928	2130	1802
		total	22138	22156	23562	29276	22138
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	706	749	534	63	2052
		noncasnic mic	1325	975	5621	2796	10717
		noncasnic mare	70	116	224	281	691
		total	2101	1840	6379	3140	13460
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	228	735
		noncasnic mic	1915	257	421	612	3205
		noncasnic mare	11	39	22	24	96
		total	2083	424	665	864	4036
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	2951	3572	3884	3719	3719
		noncasnic mic	17344	18062	23262	25446	25446
		noncasnic mare	1861	1938	2130	2387	2387
		total	22156	23572	29276	31552	31552
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	2951	3572	3884	3719	3719
		noncasnic mic	17344	18062	23254	25444	25444
		noncasnic mare	1851	1928	2128	2379	2379
		total	22146	23562	29266	31542	31542
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	1944	1985	2161	2362	8452
		noncasnic mic	186553	156107	212136	246511	801307
		noncasnic mare	669609	662652	763441	690602	2786304
		total	858106	820744	977738	939475	3596063

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	597	421	332	107	1457
		noncasnic mic	18	49	160	59	286
		noncasnic mare	96	9	37	36	178
		total	711	479	529	202	1921
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	36	15	46	83	180
		noncasnic mic	9	4	9	15	37
		noncasnic mare	1	0	10	6	17
		total	46	19	65	104	234
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	77	166
		noncasnic mic	4	2	7	14	27
		noncasnic mare	0	0	7	5	12
		total	40	9	60	96	205
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	36	7	32	75	150
		noncasnic mic	8	4	7	15	34
		noncasnic mare	1	0	7	6	14
		total	45	11	46	96	198
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	1	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	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	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	0	1
		casnic	0	0	0	34	34

15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	0	0	0	5	5
		noncasnic mare	0	0	0	2	2
		total	0	0	0	41	41
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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	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	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	casic	0	0	0	0	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casic	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	casic	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	casic	0	0	0	0	0
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casic	0	0	8	32	40
		noncasic mic	0	0	0	0	0
		noncasic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	8	32	40
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casic	0	0	8	5	13
		noncasic mic	0	0	0	0	0
		noncasic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	8	5	13
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casic	0	0	0	5	5
		noncasic mic	0	0	0	0	0
		noncasic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	5	5
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casic	0	0	0	0	0
		noncasic mic	0	0	0	0	0
		noncasic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casic	0	0	0	0	0
		noncasic mic	0	0	0	0	0
		noncasic 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	16	36	15	67
		noncasnic mic	10	10	25	5	50
		noncasnic mare	28	20	28	16	92
		total	38	46	89	36	209
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	3	2	3	2	10
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	1	0	1
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	1	0	1
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	9435	6495	8200	8442	32572
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	3602	3347	4090	4450	15489
45	Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	25	20	20	26	23
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	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	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	157	128	222	228	735
		noncasnic mic	1915	257	421	612	3205
		noncasnic mare	11	39	22	24	96
		total	2083	424	665	864	4036
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	63	1615
		noncasnic mic	1322	985	5621	2781	10709
		noncasnic mare	70	116	224	281	691
		total	1989	1522	6379	3125	13015
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	10	31	101	168	310
		noncasnic mic	59	239	800	535	1633
		noncasnic mare	43	126	310	412	891
		total	112	396	1211	1115	2834

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

