

ANEXA 2

Standardului de performanță pentru
activitatea de furnizare a energiei electrice -
Ordin nr. 6/2017

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor TETAROM SA
Telefon: 0264 407 900
Fax: 0264 432 750
E-mail: .. tetarom@tetarom.ro
Pagină web: www.tetarom.ro
Perioada de raportare: 2017

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Trim I.	Trim II.	Trim III.	Trim IV.	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	8	8	8	8	8
		noncasnic mare	15	16	17	17	15
		total	23	24	25	25	23
2	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	1	1	0	1	3
		total	1	1	0	1	3
3	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	8	8	8	8	8
		noncasnic mare	16	17	17	18	18
		total	24	25	25	26	26
5	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
6	Energie electrică furnizată in perioada de raportare (MWh)	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	46	37	41	43	167
		noncasnic mare	12714	13483	14652	14444	55293
		total	12760	13520	14693	14487	55460
7	Numărul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	1	1	0	1	3
		total	1	1	0	1	3
8	Numărul de incalcare ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
10	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
11	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0

12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
13	Numărul de incalcare ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
14	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
16	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
17	Numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
18	Numărul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
19	Numărul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
21	Numarul de incalcare ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
22	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	-	-	-	-	-
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici. Solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	-	-	-	-	-
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	-	-	-	-	-

26	Numarul de incalcarii ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	-	-	-	-	-
27	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	-	-	-	-	-
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
31	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13 alin. (3) si (4) din standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
34	Numarul de incalcarii ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a reapundurilor primite de la OR	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
35	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a reapundurilor primite de la OR	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a OR	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
37	Numarul de incalcarii de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	-	-	-	-	-
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	-	-	-	-	-
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	1	1	1	1	1

40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	0	0	0	0	0
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	2	2	2	2	2
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare	toti	1	1	1	1	1
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call - center)	toti	0	0	0	0	0
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call - center)	toti	0	0	0	0	0
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secund)	toti	0	0	0	0	0
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin la solicitarea CF de denuntare unilateral a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
47	Numarul de plangeri ale CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	1	1	0	0	0
		total	1	1	0	0	0
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
53	Numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0

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