

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: 2018

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	18	19	19	19	18
		total	26	27	27	27	26
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	0	0	1	2
		total	1	0	0	1	2
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	19	19	19	20	20
		total	27	27	27	28	28

		total	27	27	27	28	28
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	42	40	43	42	167
		noncasnic mare	17421	20327	26790	25071	89609
		total	17463	20367	26833	25113	89776
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	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
8	Numărul de incalcarii 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	1	1
		total	0	0	0	1	1
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	1	1
		total	0	0	0	1	1
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
	Numarul de incalcare ale termenului de raspuns la	casnic	-	-	-	-	-

21	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	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 incalcati 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 celpr 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 incalcati 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 care 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 despagibiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale prodise 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 incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	-	-	-	-	-
	Numarul de compensatii platite de catre furnizor						

38	clientilor casnici în cazul nerespectării 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 în zilele lucratoare	toti	1	1	1	1	1
43	Numarul de apeluri telefonice înregistrate 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 înregistrate prin centrul de telefonie (secund)	toti	0	0	0	0	0
46	Numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit ca nu a respectat obligatiile care îi revin la solicitarea CF de denuntare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării 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 învinuit ca nu a respectat obligatiile care îi revin atunci când un CF îi solicita să facă 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 în	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0

48	au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	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 schimbării furnizorului de catre CF	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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 nerespectării 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 nerespectării 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

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