

**ANEXA Nr. 2 la standard**

**Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice**

Furnizor: SNGN ROMGAZ SA  
 Telefon: 0265471333, 0265471334  
 Fax: 0265471388  
 E-mail: secretariat.iernut@romgaz.ro  
 Pagină web: www.romgaz.ro.  
 Perioada de raportare: 1.01-30.06.2021

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tipul 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	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	7	6	-	-	-
		noncasnic mare	1	1	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	1	1	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	6	5	-	-	-
		noncasnic mare	1	1	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	37	18	-	-	-
		noncasnic mare	571	299	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
7.		casnic	-	-	-	-	-

	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	noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
0	1	2	3	4	5	6	7
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	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
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	noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
		casnic	-	-	-	-	-
16.		casnic	-	-	-	-	-

	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 mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
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 plângeri întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	-	-	-	-	-
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	-	-	-	-	-
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-	-	-
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor casnici de schim-	casnic	-	-	-	-	-

	bare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică						
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	-	-	-	-	-
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnici	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
0	1	2	3	4	5	6	7
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, respective către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
35.		casnic	-	-	-	-	-

	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, respective către CF a răspunsurilor primite de la OR	noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
37.	Număr de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	-	-	-	-	-
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	-	-	-	-	-
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	-	-	-	-	-
40.	Numărul cu linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	-	-	-	-	-
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2	2	-	-	-
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	-	-	-	-	-
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	-	-	-	-	-
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	-	-	-	-	-
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	-	-	-	-	-
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 furnizorului	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
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 energiei electrice	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractual de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
49.		casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-

	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-

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