

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: Rcs & Rds S.A.

Telefon: 031/400.44.40

Fax: 031/400.44.41

E-mail: office@rcs-rds.ro

Pagină web: <http://www.digienergy.ro/>

Perioada de raportare: 01.10.2017 - 31.12.2017 si 01.01.2017 - 31.12.2017

| Nr. | 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 | 22314 | 32780 | 47199 | 61725 | 22314 |
| | | noncasnic mic | 16193 | 12891 | 11802 | 10175 | 16193 |
| | | noncasnic mare | 272 | 107 | 90 | 57 | 272 |
| | | total | 38779 | 45778 | 59091 | 71957 | 38779 |
| 2. | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | casnic | 10693 | 14730 | 14949 | 11110 | 51482 |
| | | noncasnic mic | 999 | 327 | 156 | 123 | 1605 |
| | | noncasnic mare | 4 | 2 | 0 | 0 | 6 |
| | | total | 11696 | 15059 | 15105 | 11233 | 53093 |
| 3. | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic | 227 | 311 | 423 | 2137 | 3098 |
| | | noncasnic mic | 4301 | 1416 | 1627 | 3225 | 10569 |
| | | noncasnic mare | 169 | 19 | 33 | 33 | 254 |
| | | total | 4697 | 1746 | 2083 | 5395 | 13921 |
| 4. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | casnic | 32780 | 47199 | 61725 | 70698 | 70698 |
| | | noncasnic mic | 12891 | 11802 | 10175 | 7073 | 7073 |
| | | noncasnic mare | 107 | 90 | 57 | 24 | 24 |
| | | total | 45778 | 59091 | 71957 | 77795 | 77795 |
| 5. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | casnic | 32780 | 47199 | 61725 | 70698 | 70698 |
| | | noncasnic mic | 12891 | 11802 | 10175 | 7073 | 7073 |
| | | noncasnic mare | 107 | 90 | 57 | 24 | 24 |
| | | total | 45778 | 59091 | 71957 | 77795 | 77795 |
| 6. | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh) | casnic | 13589 | 20312 | 23083 | 32077 | 89061 |
| | | noncasnic mic | 130071 | 72913 | 58161 | 54015 | 315160 |
| | | noncasnic mare | 120073 | 65658 | 43991 | 26209 | 255931 |
| | | total | 263733 | 158883 | 124335 | 112301 | 659252 |
| 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 | 13810 | 14160 | 13907 | 10157 | 52034 |
| | | noncasnic mic | 179 | 83 | 29 | 0 | 291 |
| | | noncasnic mare | 7 | 0 | 0 | 0 | 7 |
| | | total | 13996 | 14243 | 13936 | 10157 | 52332 |
| 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 | 789 | 704 | 617 | 534 | 2644 |
| | | noncasnic mic | 114 | 71 | 52 | 28 | 265 |
| | | noncasnic mare | 19 | 25 | 13 | 7 | 64 |
| | | total | 922 | 800 | 682 | 569 | 2973 |
| 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 | 197 | 188 | 225 | 196 | 806 |
| | | noncasnic mic | 89 | 52 | 29 | 23 | 193 |
| | | noncasnic mare | 11 | 20 | 10 | 7 | 48 |
| | | total | 297 | 260 | 264 | 226 | 1047 |
| 12. | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate | casnic | 121 | 662 | 84 | 104 | 971 |
| | | noncasnic mic | 12 | 10 | 48 | 14 | 84 |
| | | noncasnic mare | 2 | 3 | 9 | 6 | 20 |
| | | total | 135 | 675 | 141 | 124 | 1075 |

| | | | | | | | |
|-----|---|----------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| 13. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | casnic | 50 | 40 | 56 | 95 | 241 |
| | | noncasnic mic | 1 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| | | noncasnic mare | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 |
| | | total | 52 | 40 | 61 | 95 | 248 |
| 14. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile 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 |
| 15. | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | casnic | 0 | 13 | 6 | 17 | 36 |
| | | noncasnic mic | 1 | 5 | 2 | 6 | 14 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | total | 1 | 18 | 9 | 23 | 51 |
| 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 | 4 | 1 | 5 | 10 |
| | | noncasnic mic | 1 | 2 | 2 | 4 | 9 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | total | 1 | 6 | 4 | 9 | 20 |
| 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 | 3 | 3 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| 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 | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 1 | 3 | 3 | 2 | 9 |
| 20. | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | casnic | 0 | 2 | 3 | 1 | 6 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 0 | 2 | 3 | 1 | 6 |
| 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 25. | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică | casnic | 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 | casnic | 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 | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 28. | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i> | casnic | 674 | 308 | 531 | 584 | 2097 |
| | | noncasnic mic | 50 | 28 | 16 | 32 | 126 |
| | | noncasnic mare | 10 | 10 | 5 | 7 | 32 |
| | | total | 734 | 346 | 552 | 423 | 2055 |

| | | | | | | | |
|-----|---|----------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i> | casnic | 674 | 42 | 211 | 206 | 1133 |
| | | noncasnic mic | 50 | 16 | 1 | 0 | 67 |
| | | noncasnic mare | 10 | 8 | 0 | 1 | 19 |
| | | total | 734 | 66 | 212 | 207 | 1219 |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i> | casnic | 260 | 29 | 113 | 84 | 486 |
| | | noncasnic mic | 16 | 5 | 1 | 0 | 22 |
| | | noncasnic mare | 4 | 3 | 0 | 1 | 8 |
| | | total | 280 | 37 | 114 | 85 | 516 |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i> | casnic | 19 | 6 | 7 | 19 | 51 |
| | | noncasnic mic | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 20 | 6 | 7 | 19 | 52 |
| 32. | Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i> | 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 |
| 33. | Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4) | casnic | 257 | 431 | 665 | 649 | 2002 |
| | | noncasnic mic | 68 | 58 | 66 | 32 | 224 |
| | | noncasnic mare | 8 | 15 | 22 | 5 | 50 |
| | | total | 333 | 504 | 753 | 686 | 2276 |
| 34. | Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR | casnic | 15 | 4 | 10 | 35 | 64 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 15 | 4 | 10 | 35 | 64 |
| 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), 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 |
| 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 | 1 | 2 | 28 | 6 | 37 |
| 37. | Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i> | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 38. | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i> | casnic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 39. | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului | toți | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit | toți | 1 numar de telefon cu max 720 linii | 1 numar de telefon cu max 720 linii | 1 numar de telefon cu max 720 linii | 1 numar de telefon cu max 720 linii | 1 numar de telefon cu max 720 linii |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal | toți | 93 numere de telefon cu max 720 linii | 93 numere de telefon cu max 720 linii | 93 numere de telefon cu max 720 linii | 93 numere de telefon cu max 720 linii | 93 numere de telefon cu max 720 linii |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare | toți | 93 numere de telefon cu max 720 linii | 93 numere de telefon cu max 720 linii | 93 numere de telefon cu max 720 linii | 93 numere de telefon cu max 720 linii | 93 numere de telefon cu max 720 linii |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 10101 | 10180 | 10589 | 10174 | 41044 |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 10101 | 10180 | 10589 | 10174 | 41044 |

| | | | | | | | |
|-----|--|-----------------------|-------|-------|-------|-------|--------|
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde) | toți | 72 | 52 | 158 | 120.5 | 100.63 |
| 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 schimbării furnizorului | casnic | 0 | 23 | 29 | 28 | 80 |
| | | noncasnic mic | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | | total | 0 | 23 | 32 | 28 | 83 |
| 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 | 273 | 180 | 411 | 470 | 1334 |
| | | noncasnic mic | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | noncasnic mare | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | total | 274 | 180 | 411 | 470 | 1335 |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului | casnic | 227 | 308 | 423 | 2137 | 3095 |
| | | noncasnic mic | 4301 | 1416 | 1627 | 3225 | 10569 |
| | | noncasnic mare | 169 | 19 | 33 | 33 | 254 |
| | | total | 4697 | 1743 | 2083 | 5395 | 13918 |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF | casnic | 10642 | 14532 | 14667 | 11003 | 50844 |
| | | noncasnic mic | 991 | 319 | 152 | 119 | 1581 |
| | | noncasnic mare | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | | total | 11633 | 14853 | 14819 | 11122 | 52427 |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți | casnic | 84 | 50 | 73 | 149 | 356 |
| | | noncasnic mic | 2 | 0 | 2 | 0 | 4 |
| | | noncasnic mare | 1 | 0 | 3 | 0 | 4 |
| | | total | 87 | 50 | 78 | 149 | 364 |
| 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 | 13 | 27 | 283 | 58 | 381 |
| | | noncasnic mic | 7 | 6 | 1 | 2 | 16 |
| | | noncasnic mare | 0 | 5 | 2 | 1 | 8 |
| | | total | 20 | 38 | 286 | 61 | 405 |

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