

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: 01.07.2017 - 30.09.2017

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		
		noncasnic mic	16193	12891	11802		
		noncasnic mare	272	107	90		
		total	38779	45778	59091		
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	10693	14730	14949		
		noncasnic mic	999	327	156		
		noncasnic mare	4	2	0		
		total	11696	15059	15105		
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		
		noncasnic mic	4301	1416	1627		
		noncasnic mare	169	19	33		
		total	4697	1746	2083		
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	32780	47199	61725		
		noncasnic mic	12891	11802	10175		
		noncasnic mare	107	90	57		
		total	45778	59091	71957		
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	32780	47199	61725		
		noncasnic mic	12891	11802	10175		
		noncasnic mare	107	90	57		
		total	45778	59091	71957		
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	13589	20312	23083		
		noncasnic mic	130071	72913	58161		
		noncasnic mare	120073	65658	43991		
		total	263733	158883	124335		
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		
		noncasnic mic	179	83	29		
		noncasnic mare	7	0	0		
		total	13996	14243	13936		
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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		
		noncasnic mic	114	71	52		
		noncasnic mare	19	25	13		
		total	922	800	682		
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		
		noncasnic mic	89	52	29		
		noncasnic mare	11	20	10		
		total	297	260	264		
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	121	662	84		
		noncasnic mic	12	10	48		
		noncasnic mare	2	3	9		
		total	135	675	141		

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	50	40	56		
		noncasnic mic	1	0	2		
		noncasnic mare	1	0	3		
		total	52	40	61		
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	13	6		
		noncasnic mic	1	5	2		
		noncasnic mare	0	0	1		
		total	1	18	9		
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		
		noncasnic mic	1	2	2		
		noncasnic mare	0	0	1		
		total	1	6	4		
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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	1	3	3		
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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	2	3		
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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	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		
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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		
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		
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	674	308	531		
		noncasnic mic	50	28	16		
		noncasnic mare	10	10	5		
		total	734	346	552		

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	674	42	211		
		noncasnic mic	50	16	1		
		noncasnic mare	10	8	0		
		total	734	66	212		
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	260	29	113		
		noncasnic mic	16	5	1		
		noncasnic mare	4	3	0		
		total	280	37	114		
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		
		noncasnic mic	1	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	20	6	7		
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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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		
		noncasnic mic	68	58	66		
		noncasnic mare	8	15	22		
		total	333	504	753		
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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	15	4	10		
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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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		
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	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		
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	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		
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		
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		
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10101	10180	10589		
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10101	10180	10589		
45.	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	72	52	158		

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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	1		
		total	0	23	32		
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		
		noncasnic mic	1	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	274	180	411		
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	227	308	423		
		noncasnic mic	4301	1416	1627		
		noncasnic mare	169	19	33		
		total	4697	1743	2083		
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		
		noncasnic mic	991	319	152		
		noncasnic mare	0	2	0		
		total	11633	14853	14819		
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	84	50	73		
		noncasnic mic	2	0	2		
		noncasnic mare	1	0	3		
		total	87	50	78		
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	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		
		noncasnic mic	7	6	1		
		noncasnic mare	0	5	2		
		total	20	38	286		

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