

		Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare	
<i>Furnizor: SC RCS&RDS SA</i>		<u>Anexa nr.1 la standardul de performanta</u>	
Nr. Crt	Indicatorul de performanta general	Tipul CF	Sem I 2016
0	1	2	3
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare -- art.5 alin.(1) lit.a)	casnic	9.94
		noncasnic mic	10.4
		noncasnic mare	7.53
		total	9.29
2	Durata medie de emitere a contractelor de furnizare -- art.5 alin.(1) lit.b)	casnic	0.99
		noncasnic mic	7.82
		noncasnic mare	10.37
		total	6.39
3	Numarul de contestatii justificate privind facturarea--art.8 alin.(1)lit.a)	casnic	55
		noncasnic mic	188
		noncasnic mare	11
		total	254
4	Numarul de contestatii justificate privind facturarea raportat la numarul locurilor de consum -- art.8 alin.(1)lit.a)	casnic	0.0023
		noncasnic mic	0.0016
		noncasnic mare	0.0076
		total	0.0022
5	Durata medie de solutionare a contestatiilor privind facturarea -- art.8alin.(1)lit.b)	casnic	7.85
		noncasnic mic	12.05
		noncasnic mare	16.09
		total	12.83
6	Numarul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in cel mult 4 ore -- art.9 alin.(3)lit.a)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

7	Numarul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicita reluarea in cel mult 4 ore -- art.9 alin.(3)lit.b)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
8	Numarul de solicitari de modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare -- art.10 alin.(3)	casnic	0
9	Numarul de petitii de tipul celor prevazute la art.11 alin(1) reprezentand o contestatite justificata -- art.11 alin.(3) lit.a)	casnic	21
		noncasnic mic	79
		noncasnic mare	16
		total	116
10	Durata medie de raspuns la petitile prevazute la art.11 alin.(1) -- art.11 alin.(3) lit.b)	casnic	5.27
		noncasnic mic	7.48
		noncasnic mare	6.46
		total	6.99
11	Durata medie de transmitere catre OR a sesizariilor primite prin e-mail -- art.13 alin(1)lit.a)	casnic	0.63
		noncasnic mic	1.19
		noncasnic mare	0.75
		total	0.8
12	Durata medie de transmitere a sesizarilor primite in scris de la CF, prin posta, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul in retea -- art.13 alin.(1)lit.b)	casnic	0.6
		noncasnic mic	1.38
		noncasnic mare	0.66
		total	1.1
13	Numarul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul -- art.14 alin.(2) lit.a)	total	46
14	Numarul de puncte unice de contact care asigura administrarea unui centru de telefonie, respectiv call center, cu numar de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informatii comerciale clienti -- minimum 12 ore in zilele lucratoare, care sa aiba posibilitatea	total	46

	inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare -- art.13 alin (2) lit.b)		
15	Numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 -- art.14 alin(2)lit.c)	total	46
16	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit -- art.14 alin(2) lit.d)	total	0
17	Numarul de linii telefonice cu numar cu tarif normal -- art.14 alin(2) lit.e)	total	46
18	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii -- art.15 alin.(2)lit.a)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
19	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviti de alt furnizor -- art.15 alin.(2)lit.b)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
20	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instantei de judecata -- art.15 alin.(2)lit.c)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
21	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului finalizate in instanta de judecata cu sentinta defavorabila furnizorului respectiv -- art.15 alin.(2)lit.d)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

	Indicatori statistici privind activitatea de furnizare		
<i>Furnizor: SC RCS&RDS SA</i>		Anexa nr.2 la standardul de performanta	
Nr. Crt	Indicatorul de performanta general	Tipul CF	Sem I 2016
0	1	2	3
1	Numarul de incalcarii ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare -- art.5 alin(4)lit.a)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
2	Numarul de compensatii platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanta -- art.5 alin(4)lit.b)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
3	Numarul de contestatii privind facturarea -- art.8 alin(3)lit.a)	casnic	220
		noncasnic mic	317
		noncasnic mare	61
		total	598
4	Numarul de contestatii privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti -- art.8 alin(3)lit.a)	casnic	0.0083
		noncasnic mic	0.047
		noncasnic mare	0.079
		total	0.08
5	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta -- art.8 alin(3)lit.b)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
6	Numarul de incalcarii ale timpului de raspuns la contestatiile privind facturile de energie electrica -- art.8 alin(3)lit.c)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0

7	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activitatii de furnizare -- art.9 alin(6)lit.a)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
8	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta garantat -- art.9 alin(6)lit.b)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9	Numarul de incalcati ale timpului de comunicare catre OR a solicitarii CF de reluare a furnizarii de energie electrica -- art.9 alin(6)lit.c)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
10	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat -- art.10 alin(5)lit.a)	casnic	0
11	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta -- art.10 alin(5)lit.b)	casnic	0
12	Numarul de incalcati ale timpului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat -- art.10 alin(5)lit.c)	casnic	0
13	Numarul total de petitii primite, altele decat cele tratate in alte articole -- art.11 alin(5)lit.a)	casnic	83
		noncasnic mic	220
		noncasnic mare	23
		total	326
14	Numarul de petitii reprezentand o solicitare de informatii sau o propunere de imbunatatire referitoare la activitatea de furnizare -- art.11 alin(5)lit.b)	casnic	21
		noncasnic mic	9
		noncasnic mare	0
		total	30

15	Numarul de petitii cu subiect nerelevant; reclamatii nejustificate, destinatar gresit, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare -- art.11 alin(5)lit.c)	casnic	125
		noncasnic mic	137
		noncasnic mare	11
		total	273
16	Numarul de compensatii platite in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta -- art.11 alin(5)lit.d)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
17	Numarul de incalcari ale duratei de raspuns la petitii, de tipul celor prevazute la art.11 alin.(1) -- art.11 alin(5)lit.e)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
18	Numarul de solicitari/sesizari primite, de tipul celor prevazute la art.12 alin(3) si (4) primite de la CF privind intermedierea retelei CF -- art.13 alin(3)lit.a)	casnic	46
		noncasnic mic	296
		noncasnic mare	20
		total	362
19	Numarul de incalcari ale termenului de transmitere catre OR a unor solicitari/sesizari de tipul celor prevazute la art. 12 alin. 3), (4) si (5), respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR -- art.13 alin(3)lit.b)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
20	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta -- art.13 alin(3)lit.c)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
21	Numarul de locuri de consum pentru care CF au denuntat unilateral contractul de furnizare	casnic	9
		noncasnic mic	803

	in vederea schimbarii furnizorului -- art.15 alin(3)lit.a)	noncasnic mare	2
		total	814
22	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF -- art.15 alin(3)lit.b)	casnic	6629
		noncasnic mic	7899
		noncasnic mare	150
		total	14678
23	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii -- art.16 lit.a)	noncasnic mare	0
24	Numarul de compensatii platite - - art.16 lit.b)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
25	Numarul de neintelegeri privind dreptul la compensatii aflate in litigiu -- art.16 lit.c)	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
26	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei - - art.17 lit.a)	casnic	52
		noncasnic mic	11197
		noncasnic mare	125
		total	11374
27	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei -- art.17 lit.b)	casnic	6648
		noncasnic mic	8037
		noncasnic mare	152
		total	14837
28	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei -- art.17 lit.c)	casnic	9
		noncasnic mic	803
		noncasnic mare	2
		total	814

29	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei -- art.17 lit.d)	casnic	6709
		noncasnic mic	18761
		noncasnic mare	277
		total	25747
30	numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei, pentru care furnizorul a incheiat contractele cu reseaua -- art.17 lit.e)	casnic	6709
		noncasnic mic	18761
		noncasnic mare	277
		total	25747
31	Numarul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in cursul perioadei -- art.17 lit.f)	casnic	265
		noncasnic mic	313
		noncasnic mare	35
		total	613
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF -- art.17 lit.g)	casnic	2277
		noncasnic mic	285922
		noncasnic mare	305441
		total	593640

Manager Vanzari,
Catalin Negescu

Vicepresedinte,
Ioan Bendei