

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: 01.01.2018-31.03.2018

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	70854				
		noncasnic mic	7229				
		noncasnic mare	24				
		total	78107				
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	14025				
		noncasnic mic	99				
		noncasnic mare	0				
		total	14124				
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	789				
		noncasnic mic	887				
		noncasnic mare	2				
		total	1678				
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	84090				
		noncasnic mic	6441				
		noncasnic mare	22				
		total	90553				
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	84090				
		noncasnic mic	6441				
		noncasnic mare	22				
		total	90553				
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	39365				
		noncasnic mic	12733				
		noncasnic mare	34286				
		total	86384				
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	12881				
		noncasnic mic	14				
		noncasnic mare	0				
		total	12895				
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiter a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiter a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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	754				
		noncasnic mic	32				
		noncasnic mare	6				
		total	792				
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	450				
		noncasnic mic	20				
		noncasnic mare	4				
		total	474				
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	165				
		noncasnic mic	27				
		noncasnic mare	5				
		total	197				

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	131				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	131				
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	15				
		noncasnic mic	3				
		noncasnic mare	0				
		total	18				
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	10				
		noncasnic mic	1				
		noncasnic mare	0				
		total	11				
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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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	4				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	4				
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	4				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	4				
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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0				
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0				
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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				
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				
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	682				
		noncasnic mic	35				
		noncasnic mare	0				
		total	717				

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	271				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	271				
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	152				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	152				
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	18				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	18				
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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	800				
		noncasnic mic	15				
		noncasnic mare	1				
		total	816				
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	16				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	16				
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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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	15				
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0				
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0				
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	88				
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	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				
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	93 numere de telefon cu max 720 linii				
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	13823				
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	13823				

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	69.5				
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	18				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	18				
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	512				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	512				
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	789				
		noncasnic mic	887				
		noncasnic mare	2				
		total	1678				
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	13957				
		noncasnic mic	96				
		noncasnic mare	0				
		total	14053				
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	165				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	165				
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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				
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	88				
		noncasnic mic	6				
		noncasnic mare	3				
		total	97				

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