

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	11266	51638
		noncasnic mic	999	327	156	123	1605
		noncasnic mare	4	2	0	0	6
		total	11696	15059	15105	11389	53249
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	70854	70854
		noncasnic mic	12891	11802	10331	7229	7229
		noncasnic mare	107	90	57	24	24
		total	45778	59091	72113	78107	78107
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	32780	47199	61725	70854	70854
		noncasnic mic	12891	11802	10331	7229	7229
		noncasnic mare	107	90	57	24	24
		total	45778	59091	72113	78107	78107
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	125235	112301	660152
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	623	2255

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	152	359
		noncasnic mic	2	0	2	0	4
		noncasnic mare	1	0	3	0	4
		total	87	50	78	152	367
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.