

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@res-rds.ro

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

Perioada de raportare: 01.04.2017 - 30.06.2017

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			
		noncasnic mic	16193	12891			
		noncasnic mare	272	107			
		total	38779	45778			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	10693	14730			
		noncasnic mic	999	327			
		noncasnic mare	4	2			
		total	11696	15059			
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	227	311			
		noncasnic mic	4301	1416			
		noncasnic mare	169	19			
		total	4697	1746			
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	32780	47199			
		noncasnic mic	12891	11802			
		noncasnic mare	107	90			
		total	45778	59091			
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	32780	47199			
		noncasnic mic	12891	11802			
		noncasnic mare	107	90			
		total	45778	59091			
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	13589	20312			
		noncasnic mic	130071	72913			
		noncasnic mare	120073	65658			
		total	263733	158883			
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			
		noncasnic mic	179	83			
		noncasnic mare	7	0			
		total	13996	14243			
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	114	71			
		noncasnic mare	19	25			
		total	922	800			
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			
		noncasnic mic	89	52			
		noncasnic mare	11	20			
		total	297	260			
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	121	662			
		noncasnic mic	12	10			
		noncasnic mare	2	3			
		total	135	675			

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

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	674	42			
		noncasnic mic	50	16			
		noncasnic mare	10	8			
		total	734	66			
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	260	29			
		noncasnic mic	16	5			
		noncasnic mare	4	3			
		total	280	37			
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	19	6			
		noncasnic mic	1	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	20	6			
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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	68	58			
		noncasnic mare	8	15			
		total	333	504			
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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	15	4			
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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0			
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0			
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	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			
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			
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			
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10101	10180			
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10101	10180			
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	72	52			

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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	23			
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-și asigura furnizarea energiei electrice	casnic	273	180			
		noncasnic mic	1	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	274	180			
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	227	308			
		noncasnic mic	4301	1416			
		noncasnic mare	169	19			
		total	4697	1743			
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	10642	14532			
		noncasnic mic	991	319			
		noncasnic mare	0	2			
		total	11633	14853			
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	84	50			
		noncasnic mic	2	0			
		noncasnic mare	1	0			
		total	87	50			
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
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			
		noncasnic mic	7	6			
		noncasnic mare	0	5			
		total	20	38			

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

Manager Vânzări Energie,
Cătălin Negescu

Vicepreședinte CA
Ioan Bendei

