

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	Sem II	Anul 2015
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare -- art.5 alin.(1) lit.a)	casnic	0.8	13.71	7.25
		noncasnic mic	6.1	8.69	7.39
		noncasnic mare	11.3	3.9	7.6
		total	6.06	11.51	8.78
2	Durata medie de emitere a contractelor de furnizare -- art.5 alin.(1) lit.b)	casnic	0.1	0.88	0.49
		noncasnic mic	1.2	1.18	1.19
		noncasnic mare	3.4	1.68	2.54
		total	1.56	1.95	1.75
3	Numarul de contestatii justificate privind facturarea--art.8 alin.(1)lit.a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	5	109	114
		noncasnic mare	0	3	3
		total	5	112	117
4	Numarul de contestatii justificate privind facturarea raportat la numarul CF deserviti -- art.8 alin.(1)lit.a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0.04	0.033	0.0365
		noncasnic mare	0	0.0005	0.00025
		total	0.04	0.0311	0.0355
5	Durata medie de solutionare a contestatiilor privind facturarea -- art.8alin.(1)lit.b)	casnic	0	1.5	0.75
		noncasnic mic	4.9	11.737	8.3185
		noncasnic mare	0	7.166	3.583
		total	0	13.276	6.638
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0

8	Numarul de solicitari de modificare a tarifului reglementat de catre clientii casnici solutionate in mai putin de 10 zile	casnic	0	0	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	0	1	1
		noncasnic mic	0	45	45
		noncasnic mare	0	1	1
		total	0	47	47
10	Durata medie de raspuns la petitile prevazute la art.11 alin.(1) -- art.11 alin.(3) lit.b)	casnic	0	0.5	0.25
		noncasnic mic	0	7.176	3.588
		noncasnic mare	0	0.416	0.208
		total	0	5.198	2.599
11	Durata medie de transmitere catre OR a sesizariilor primite prin e-mail -- art.13 alin(1)lit.a)	casnic	0	0.366	0.183
		noncasnic mic	0.4	0.783	0.591
		noncasnic mare	0	0.466	0.233
		total	0.4	0.876	0.638
12	Durata medie de transmitere a sesizariilor 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	0.2	0.1
		noncasnic mic	0.7	0.916	0.808
		noncasnic mare	0	0.533	0.266
		total	0.7	1.038	0.869
13	Numarul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul -- art.14 alin.(2) lit.a)	total	1	3	3
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 inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare -- art.13 alin (2) lit.b)	total	1	3	3
15	Numarul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 -- art.14 alin(2)lit.c)	total	1	3	3
16	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit -- art.14 alin(2) lit.d)	total	0	0	0
17	Numarul de linii telefonice cu numar cu tarif normal -- art.14 alin(2) lit.e)	total	1	3	3

18	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii -- art.15 alin.(2)lit.a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	2	2
19	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviti de alt furnizor -- art.15 alin.(2)lit.b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	1	1
20	Numarul de reclamatii privind schimbarea furnizorului deduse spre solutionare instantei de judecata -- art.15 alin.(2)lit.c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor: SC RCS&RDS SA		<u>Anexa nr.2 la standardul de performanta</u>			
Nr.	Indicatorul statistic	Tipul CF	Sem I	Sem II	Anul 2015
0	1	2	3	4	5
1	Numarul de incalcarii ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare -- art.5 alin(4)lit.a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
2	Numarul de compensatii platite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanta -- art.5 alin(4)lit.b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3	Numarul de contestatii privind facturarea - - art.8 alin(3)lit.a)	casnic	0	1	1
		noncasnic mic	6	158	164
		noncasnic mare	0	5	5
		total	6	164	170
4	Numarul de contestatii privind facturarea, raportat la numarul de CF deserviti -- art.8 alin(3)lit.a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0.05	0.048	0.049
		noncasnic mare	0	0.001	0.0005
		total	0.05	0.041	0.045
5	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta -- art.8 alin(3)lit.b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6	Numarul de incalcarii ale timpului de raspuns la contestatiile privind facturile de energie electrica -- art.8 alin(3)lit.c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activitatii de furnizare -- art.9 alin(6)lit.a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
9	Numarul de incalcari ale timpului de comunicare catre OR a solicitarii CF de reluare a furnizarii de energie electrica -- art.9 alin(6)lit.c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat -- art.10 alin(5)lit.a)	casnic	0	0	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	0	0
12	Numarul de incalcari ale timpului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat -- art.10 alin(5)lit.c)	casnic	0	0	0
13	Numarul total de petitii primite, altele decat cele tratate in alte articole -- art.11 alin(5)lit.a)	casnic	0	3	3
		noncasnic mic	0	64	64
		noncasnic mare	0	3	3
		total	0	70	70
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	0	0	0
		noncasnic mic	0	4	4
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	4	4
15	Numarul de petitii cu subiect nerelevant; reclamatii nejustificate, destinatari gresiti, solicitari de informatii care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare -- art.11 alin(5)lit.c)	casnic	0	3	3
		noncasnic mic	0	38	38
		noncasnic mare	0	2	2
		total	0	43	43

16	Numarul de compensatii platite in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta -- art.11 alin(5)lit.d)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
17	Numarul de incalcati ale duratei de raspuns la petitii, de tipul celor prevazute la art.11 alin.(1) -- art.11 alin(5)lit.e)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	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	0	2	2
		noncasnic mic	0	40	40
		noncasnic mare	0	12	12
		total	0	53	53
19	Numarul de incalcati 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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
20	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerealizarii nivelului garantat al indicatorului de performanta -- art.13 alin(3)lit.c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
21	Numarul de locuri de consum pentru care CF au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului -- art.15 alin(3)lit.a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	35	35
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	35	35
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	22	45	67
		noncasnic mic	6682	3887	10569
		noncasnic mare	54	84	138
		total	6758	4016	10774

23	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii -- art.16 lit.a)	noncasnic mare	0	0	0
24	Numarul de compensatii platite -- art.16 lit.b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
25	Numarul de neintelegeri privind dreptul la compensatii aflate in litigiu -- art.16 lit.c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
26	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei -- art.17 lit.a)	casnic	0	22	0
		noncasnic mic	0	6682	0
		noncasnic mare	0	54	0
		total	0	6758	0
27	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei -- art.17 lit.b)	casnic	22	32	54
		noncasnic mic	6682	4503	11185
		noncasnic mare	54	81	135
		total	6758	4616	11374
28	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei -- art.17 lit.c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	35	35
		noncasnic mare	0	3	3
		total	0	38	38
29	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei -- art.17 lit.d)	casnic	22	52	52
		noncasnic mic	6682	11197	11197
		noncasnic mare	54	125	125
		total	6758	11374	11374
30	numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei, pentru care furnizorul a incheiat contractele cu reseaua -- art.17 lit.e)	casnic	22	52	52
		noncasnic mic	6682	11197	11197
		noncasnic mare	54	125	125
		total	6758	11374	11374

31	Numarul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte aditionale in cursul perioadei -- art.17 lit.f)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	102	102
		noncasnic mare	0	10	10
		total	0	112	112
32	Energie electrica furnizata, in MWh, pe categorii de CF -- art.17 lit.g)	casnic	12	71	83
		noncasnic mic	29627	110916	140543
		noncasnic mare	22909	148181	171090
		total	52548	259168	311716