

## 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: <https://www.digiromania.ro/servicii/digi-energy> si <https://www.digiromania.ro/business/servicii/digi-energy>

Perioada de raportare: 01.01.2019-31.03.2019

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	100217				
		noncasnic mic	5843				
		noncasnic mare	18				
		<b>total</b>	<b>106078</b>				
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	3476				
		noncasnic mic	77				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>3553</b>				
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	1721				
		noncasnic mic	105				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>1826</b>				
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	101972				
		noncasnic mic	5815				
		noncasnic mare	18				
		<b>total</b>	<b>107805</b>				
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	101972				
		noncasnic mic	5815				
		noncasnic mare	18				
		<b>total</b>	<b>107805</b>				
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	54735				
		noncasnic mic	940				
		noncasnic mare	32355				
		<b>total</b>	<b>88030</b>				
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	3476				
		noncasnic mic	6				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>3482</b>				
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiter a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiter a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
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	638				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>638</b>				
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	316				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>316</b>				
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	151				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>151</b>				

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	108				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>108</b>				
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				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	11				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>11</b>				
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	5				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>5</b>				
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	1				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>1</b>				
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				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
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	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
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				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
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				
		<b>total</b>	<b>0</b>				
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	<b>casnic</b>	0				
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	<b>casnic</b>	0				
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	<b>casnic</b>	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	<b>casnic</b>	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	<b>casnic</b>	0				
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	605				
		noncasnic mic	20				
		noncasnic mare	1				
		<b>total</b>	<b>626</b>				

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	276				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	276				
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	142				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	142				
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	29				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	29				
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				
		<b>total</b>	0				
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	1101				
		noncasnic mic	1				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	1102				
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	83				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	83				
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				
		<b>total</b>	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	<b>casnic</b>	14				
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	0				
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	0				
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	<b>toți</b>	214				
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	<b>toți</b>	1 numar de telefon cu max 1114 linii				
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	<b>toți</b>	93 numere de telefon cu max 1114 linii				
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	<b>toți</b>	93 numere de telefon cu max 1114 linii				
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	10256				
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	10256				

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	132.5				
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	16				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	16				
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	176				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	176				
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1721				
		noncasnic mic	105				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	1826				
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	3430				
		noncasnic mic	51				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	3481				
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	221				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	221				
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	0				
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	<b>noncasnic mare</b>	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	229				
		noncasnic mic	7				
		noncasnic mare	0				
		<b>total</b>	236				

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