

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: 01.07.2019-30.09.2019

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	101972	102846		
		noncasnic mic	5843	5815	5304		
		noncasnic mare	18	18	18		
		total	106078	107805	108168		
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	3476	1760	638		
		noncasnic mic	77	13	1328		
		noncasnic mare	0	0	4		
		total	3553	1773	1970		
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	1721	886	1558		
		noncasnic mic	105	524	83		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	1826	1410	1641		
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	101972	102846	101926		
		noncasnic mic	5815	5304	6549		
		noncasnic mare	18	18	22		
		total	107805	108168	108497		
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	101972	102846	101926		
		noncasnic mic	5815	5304	6549		
		noncasnic mare	18	18	22		
		total	107805	108168	108497		
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	54735	48091	45932		
		noncasnic mic	940	1026	776		
		noncasnic mare	32355	32406	33442		
		total	88030	81523	80150		
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	1760	638		
		noncasnic mic	6	3	4		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	3482	1763	642		
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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	638	662	720		
		noncasnic mic	0	0	1		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	638	662	721		
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	324	312		
		noncasnic mic	0	0	1		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	316	324	313		
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	151	188	179		
		noncasnic mic	0	0	1		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	151	188	180		

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	108	79	44		
		noncasnic mic	0	0	1		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	108	79	45		
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	1	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	1	0		
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	11	28	12		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	11	28	12		
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	17	16		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	5	17	16		
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	3	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	1	3	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	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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	0	3	1		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	3	1		
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	2	1		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	2	1		
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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	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		
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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		
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		
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	605	704	650		
		noncasnic mic	20	6	3		
		noncasnic mare	1	1	0		
		total	626	711	653		

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	276	351	315		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	276	351	315		
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	142	151	133		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	142	151	133		
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	29	33	18		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	29	33	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	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	1101	1390	2861		
		noncasnic mic	1	0	4		
		noncasnic mare	0	1	0		
		total	1102	1391	2865		
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	100	113		
		noncasnic mic	0	0	1		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	83	100	114		
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		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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	14	39	15		
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	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		
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	214	385	385		
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1 numar de telefon cu max 1114 linii	1 numar de telefon cu max 1114 linii	1 numar de telefon cu max 1114 linii		
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	93 numere de telefon cu max 1114 linii	93 numere de telefon cu max 1114 linii	93 numere de telefon cu max 1114 linii		
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	93 numere de telefon cu max 1114 linii	93 numere de telefon cu max 1114 linii	93 numere de telefon cu max 1114 linii		
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10256	10569	10819		
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10256	10569	10819		

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	132.5	109	124.5		
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	21	21		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	16	21	21		
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	168	72		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	176	168	72		
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1721	886	1558		
		noncasnic mic	105	524	83		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	1826	1410	1641		
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	3430	1751	625		
		noncasnic mic	51	0	313		
		noncasnic mare	0	0	4		
		total	3481	1751	942		
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	221	215	175		
		noncasnic mic	0	0	2		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	221	215	177		
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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		
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	394	332		
		noncasnic mic	7	22	8		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	236	416	340		

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