

## 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: 01.01.2020-31.03.2020

| 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         | 100732        |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 6604          |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 20            |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>107356</b> |          |           |          |    |
| 2.   | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 558           |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 210           |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 0             |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>768</b>    |          |           |          |    |
| 3.   | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 1944          |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 54            |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 0             |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>1998</b>   |          |           |          |    |
| 4.   | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 99346         |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 6760          |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 20            |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>106126</b> |          |           |          |    |
| 5.   | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea   | casnic         | 99346         |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 6760          |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 20            |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>106126</b> |          |           |          |    |
| 6.   | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 51680         |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 724           |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 32824         |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>85228</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         | 558           |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 7             |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 0             |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>565</b>    |          |           |          |    |
| 8.   | Numărul de încălcări ale termenului de emiteră 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 emiteră 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         | 770           |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 0             |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 0             |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>770</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         | 419           |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 0             |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 0             |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>419</b>    |          |           |          |    |
| 12.  | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate  | casnic         | 139           |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mic  | 0             |          |           |          |    |
|      |   | noncasnic mare | 0             |          |           |          |    |
|      |   | <b>total</b>   | <b>139</b>    |          |           |          |    |

|     |   |                |            |  |  |  |  |
|-----|---|----------------|------------|--|--|--|--|
| 13. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 11         |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>11</b>  |  |  |  |  |
| 14. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 1          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>1</b>   |  |  |  |  |
| 15. | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică  | casnic         | 13         |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>13</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         | 6          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>6</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         | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</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         | 1          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>1</b>   |  |  |  |  |
| 20. | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică   | casnic         | 1          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>1</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         | 579        |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>579</b> |  |  |  |  |

|     |   |                |  |  |  |  |  |
|-----|---|----------------|--|--|--|--|--|
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 390                                    |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                      |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                      |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 390                                    |  |  |  |  |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 225                                    |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                      |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                      |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 225                                    |  |  |  |  |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>   | casnic         | 7                                      |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                      |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                      |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 7                                      |  |  |  |  |
| 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         | 1677                                   |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 5                                      |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                      |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 1682                                   |  |  |  |  |
| 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         | 28                                     |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                      |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                      |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 28                                     |  |  |  |  |
| 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>  | 15                                     |  |  |  |  |
| 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>    | 373                                    |  |  |  |  |
| 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>    | 10546                                  |  |  |  |  |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)  | <b>toți</b>    | 10546                                  |  |  |  |  |

|     |  |                       |       |  |  |  |  |
|-----|--|-----------------------|-------|--|--|--|--|
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)  | <b>toți</b>           | 157.5 |  |  |  |  |
| 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                | 38    |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 38    |  |  |  |  |
| 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                | 39    |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 39    |  |  |  |  |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului   | casnic                | 1944  |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 54    |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 1998  |  |  |  |  |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF  | casnic                | 546   |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 20    |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 566   |  |  |  |  |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți  | casnic                | 46    |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 46    |  |  |  |  |
| 51. | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard   | casnic                | 1     |  |  |  |  |
|     |  | 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                | 1025  |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 5     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 99    |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 1129  |  |  |  |  |

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