

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: 01.10.2019-31.12.2019 si 01.01.2019-31.12.2019

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	101926	100217
		noncasnic mic	5843	5815	5304	6549	5843
		noncasnic mare	18	18	18	22	18
		total	106078	107805	108168	108497	106078
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	3476	1760	638	645	6519
		noncasnic mic	77	13	1328	94	1512
		noncasnic mare	0	0	4	0	4
		total	3553	1773	1970	739	8035
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	1839	6004
		noncasnic mic	105	524	83	39	751
		noncasnic mare	0	0	0	2	2
		total	1826	1410	1641	1880	6757
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	101972	102846	101926	100732	100732
		noncasnic mic	5815	5304	6549	6604	6604
		noncasnic mare	18	18	22	20	20
		total	107805	108168	108497	107356	107356
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	101972	102846	101926	100732	100732
		noncasnic mic	5815	5304	6549	6604	6604
		noncasnic mare	18	18	22	20	20
		total	107805	108168	108497	107356	107356
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	54735	48091	45932	50356	199114
		noncasnic mic	940	1026	776	578	3320
		noncasnic mare	32355	32406	33442	33089	131292
		total	88030	81523	80150	84023	333726
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	645	6519
		noncasnic mic	6	3	4	5	18
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	3482	1763	642	650	6537
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	656	2676
		noncasnic mic	0	0	1	1	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	638	662	721	657	2678
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	311	1263
		noncasnic mic	0	0	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	316	324	313	311	1264
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	151	188	179	147	665
		noncasnic mic	0	0	1	1	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	151	188	180	148	667

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	108	79	44	24	255
		noncasnic mic	0	0	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	108	79	45	24	256
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	1	0	2	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	1	0	2	3
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	11	28	12	8	59
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	28	12	8	59
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	5	43
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	5	17	16	5	43
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	0	4
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	3	0	0	4
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	4
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	3	1	0	4
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	0	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	2	1	0	3
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	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	0	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	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	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	0	0
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	605	704	650	693	2652
		noncasnic mic	20	6	3	4	33
		noncasnic mare	1	1	0	0	2
		total	626	711	653	697	2687

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	276	351	315	301	1243
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	276	351	315	301	1243
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	142	151	133	158	584
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	142	151	133	158	584
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	13	93
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	29	33	18	13	93
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	1583	6935
		noncasnic mic	1	0	4	7	12
		noncasnic mare	0	1	0	0	1
		total	1102	1391	2865	1590	6948
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	26	322
		noncasnic mic	0	0	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	83	100	114	26	323
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	31	99
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0	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	0	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	214	385	385	373	373
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	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	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	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	10640	42284
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10256	10569	10819	10640	42284

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	132.5	109	124.5	88.5	113.6
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	13	71
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	16	21	21	13	71
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	48	464
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	176	168	72	48	464
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1721	886	1558	1839	6004
		noncasnic mic	105	524	83	39	751
		noncasnic mare	0	0	0	2	2
		total	1826	1410	1641	1880	6757
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	630	6436
		noncasnic mic	51	0	313	7	371
		noncasnic mare	0	0	4	0	4
		total	3481	1751	942	637	6811
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	221	215	175	63	674
		noncasnic mic	0	0	2	0	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	221	215	177	63	676
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	1	0	2	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	1	0	2	3
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	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	1438	2393
		noncasnic mic	7	22	8	3	40
		noncasnic mare	0	0	0	27	27
		total	236	416	340	1468	2460

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