

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: 01.04.2020-30.06.2020

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	99346			
		noncasnic mic	6604	6760			
		noncasnic mare	20	20			
		total	107356	106126			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	558	305			
		noncasnic mic	210	280			
		noncasnic mare	0	0			
		total	768	585			
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	1944	3670			
		noncasnic mic	54	414			
		noncasnic mare	0	0			
		total	1998	4084			
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	99346	95981			
		noncasnic mic	6760	6626			
		noncasnic mare	20	20			
		total	106126	102627			
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	99346	95981			
		noncasnic mic	6760	6626			
		noncasnic mare	20	20			
		total	106126	102627			
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	51680	44829			
		noncasnic mic	724	530			
		noncasnic mare	32824	32255			
		total	85228	77614			
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	305			
		noncasnic mic	7	10			
		noncasnic mare	0	0			
		total	565	315			
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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	770	784			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	770	784			
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	462			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	419	462			
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	139	157			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	139	157			

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	11	1			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	11	1			
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	1			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	1	1			
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	13	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	13	0			
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	2			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	6	2			
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	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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	1	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	1	0			
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	1	0			
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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	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			
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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			
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			
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	579	685			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	579	685			

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	390	459			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	390	459			
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	225	278			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	225	278			
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	7	6			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	7	6			
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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	1677	2564			
		noncasnic mic	5	3			
		noncasnic mare	0	0			
		total	1682	2567			
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	10			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	28	10			
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			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	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	15	22			
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0			
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0			
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	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			
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			
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			
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10546	10271			
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10546	10271			

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	157.5	128.5			
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	26			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	38	26			
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	16			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	39	16			
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1944	3670			
		noncasnic mic	54	414			
		noncasnic mare	0	0			
		total	1998	4084			
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	546	285			
		noncasnic mic	20	230			
		noncasnic mare	0	0			
		total	566	515			
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	46	17			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	46	17			
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	1	1			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	1			
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			
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	349			
		noncasnic mic	5	0			
		noncasnic mare	99	34			
		total	1129	383			

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