

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: 01.10.2020-31.12.2020 si 01.01.2020-31.12.2020

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	95981	96526	100732
		noncasnic mic	6604	6760	6626	6550	6604
		noncasnic mare	20	20	20	18	20
		total	107356	106126	102627	103094	107356
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	558	305	987	407	2257
		noncasnic mic	210	280	11	312	813
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	768	585	998	719	3070
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	1944	3670	442	2187	8243
		noncasnic mic	54	414	87	44	599
		noncasnic mare	0	0	2	0	2
		total	1998	4084	531	2231	8844
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	99346	95981	96526	94746	94746
		noncasnic mic	6760	6626	6550	6818	6818
		noncasnic mare	20	20	18	18	18
		total	106126	102627	103094	101582	101582
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	99346	95981	96526	94746	94746
		noncasnic mic	6760	6626	6550	6818	6818
		noncasnic mare	20	20	18	18	18
		total	106126	102627	103094	101582	101582
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	51680	44829	44160	48905	189574
		noncasnic mic	724	530	447	445	2146
		noncasnic mare	32824	32255	33997	33261	132337
		total	85228	77614	78604	82611	324057
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	987	407	2257
		noncasnic mic	7	10	0	3	20
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	565	315	987	410	2277
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere 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 emitere 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	770	784	751	656	2961
		noncasnic mic	0	0	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	770	784	752	656	2962
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	410	379	1670
		noncasnic mic	0	0	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	419	462	411	379	1671
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	139	157	139	129	564
		noncasnic mic	0	0	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	139	157	140	129	565

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	11	1	1	0	13
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	1	1	0	13
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1	1	0	0	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	1	0	0	2
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	13	0	0	0	13
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	13	0	0	0	13
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	0	0	8
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	6	2	0	0	8
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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	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	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	1
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	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	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	579	685	680	913	2857
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	579	685	680	913	2857

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	390	459	455	574	1878
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	390	459	455	574	1878
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	225	278	308	399	1210
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	225	278	308	399	1210
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	7	6	1	1	15
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	7	6	1	1	15
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	1	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	0	1
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	1677	2564	2700	2744	9685
		noncasnic mic	5	3	1	4	13
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1682	2567	2701	2748	9698
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	4	3	45
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	28	10	4	3	45
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	15	22	9	20	66
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	373	373	373	414	414
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 1290 linii	1 numar de telefon cu max 1290 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 1290 linii	93 numere de telefon cu max 1290 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 1290 linii	93 numere de telefon cu max 1290 linii
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10546	10271	9766	11235	41818
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10546	10271	9766	11235	41818

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	157.5	128.5	131.5	202.5	155
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	26	41	131
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	38	26	26	41	131
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	21	31	107
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	39	16	21	31	107
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1944	3670	442	2187	8243
		noncasnic mic	54	414	87	44	599
		noncasnic mare	0	0	2	0	2
		total	1998	4084	531	2231	8844
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	546	285	966	390	2187
		noncasnic mic	20	230	3	100	353
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	566	515	969	490	2540
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	46	17	6	4	73
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	46	17	6	4	73
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	1	1	1	0	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	1	1	0	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	1025	349	330	1337	3041
		noncasnic mic	5	0	2	11	18
		noncasnic mare	99	34	7	4	144
		total	1129	383	339	1352	3203

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