

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: 01.04.2021-30.06.2021

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	94746	91862			
		noncasnic mic	6818	10302			
		noncasnic mare	18	17			
		total	101582	102181			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	1692	818			
		noncasnic mic	3498	82			
		noncasnic mare	0	0			
		total	5190	900			
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	4576	3569			
		noncasnic mic	14	108			
		noncasnic mare	1	0			
		total	4591	3677			
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	91862	89111			
		noncasnic mic	10302	10276			
		noncasnic mare	17	17			
		total	102181	99404			
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	91862	89111			
		noncasnic mic	10302	10276			
		noncasnic mare	17	17			
		total	102181	99404			
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	47689	40043			
		noncasnic mic	535	444			
		noncasnic mare	34027	35511			
		total	82251	75998			
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	1692	818			
		noncasnic mic	100	4			
		noncasnic mare	0	0			
		total	1792	822			
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	680	610			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	680	610			
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	339	325			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	339	325			
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	140	143			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	140	143			

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	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	2	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	2	0			
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	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	0	0			
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la 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			
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	1427	907			
		noncasnic mic	4	1			
		noncasnic mare	0	0			
		total	1431	908			

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	693	592			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	693	592			
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	472	409			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	472	409			
31.	Numărul de încălcări ale 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			
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	7	1			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	7	1			
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	3281	2713			
		noncasnic mic	6	2			
		noncasnic mare	0	0			
		total	3287	2715			
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	2	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	2	0			
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	30	15			
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	412	412			
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1 numar de telefon cu max 1290 linii	1 numar de telefon cu max 1230 linii			
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	93 numere de telefon cu max 1290 linii	93 numere de telefon cu max 1230 linii			
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	93 numere de telefon cu max 1290 linii	93 numere de telefon cu max 1230 linii			
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	17012	12228			
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	17012	12228			

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	114.5	68			
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	41	100			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	41	100			
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	23	25			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	23	25			
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	4576	3569			
		noncasnic mic	14	108			
		noncasnic mare	1	0			
		total	4591	3677			
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	1680	800			
		noncasnic mic	1788	21			
		noncasnic mare	0	0			
		total	3468	821			
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	2	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	2	0			
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	7	1			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		total	7	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	792	364			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	11	18			
		total	803	382			

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