

## 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: 01.04.2022-30.06.2022

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	87805	87994			
		noncasnic mic	10355	9231			
		noncasnic mare	17	17			
		<b>total</b>	98177	97242			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	2346	529			
		noncasnic mic	123	116			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	2469	645			
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	2157	2164			
		noncasnic mic	1247	1656			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	3404	3820			
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	87994	86359			
		noncasnic mic	9231	7691			
		noncasnic mare	17	17			
		<b>total</b>	97242	94067			
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	87994	86359			
		noncasnic mic	9231	7691			
		noncasnic mare	17	17			
		<b>total</b>	97242	94067			
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	41467	34754			
		noncasnic mic	728	828			
		noncasnic mare	36772	37418			
		<b>total</b>	78967	73000			
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	2346	529			
		noncasnic mic	7	10			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	2353	539			
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	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	862	1250			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	862	1250			
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	485	499			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	485	499			
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	148	137			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	148	137			

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			
		<b>total</b>	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			
		<b>total</b>	0	0			
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	26	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	26	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	51	15			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	51	15			
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			
		<b>total</b>	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			
		<b>total</b>	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			
		<b>total</b>	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			
		<b>total</b>	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			
		<b>total</b>	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			
		<b>total</b>	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	991	536			
		noncasnic mic	1	1			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	992	537			

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	497	206			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	497	206			
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	362	147			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	362	147			
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			
		<b>total</b>	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	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	2832	2764			
		noncasnic mic	1	1			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	2833	2765			
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	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	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			
		<b>total</b>	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	19	12			
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	417	417			
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1 numar de telefon cu max 1230 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 1230 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 1230 linii	93 numere de telefon cu max 1230 linii			
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	17.866	16.736			
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	17.866	16.736			

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	51.5	84			
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	34	23			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	34	23			
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	133	44			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	133	44			
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	2157	2164			
		noncasnic mic	1247	1656			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	3404	3820			
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	2125	510			
		noncasnic mic	15	100			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	2140	610			
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	0			
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	0	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	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	1124	130			
		noncasnic mic	28	1			
		noncasnic mare	3	14			
		<b>total</b>	1155	145			

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