

## 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: 01.10.2021-31.12.2021 si 01.01.2021-31.12.2021

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	89111	87666	94746
		noncasnic mic	6818	10302	10276	10382	6818
		noncasnic mare	18	17	17	17	18
		<b>total</b>	<b>101582</b>	<b>102181</b>	<b>99404</b>	<b>98065</b>	<b>101582</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	1692	818	1039	1445	4994
		noncasnic mic	3498	82	131	154	3865
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>5190</b>	<b>900</b>	<b>1170</b>	<b>1599</b>	<b>8859</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	4576	3569	2484	1306	11935
		noncasnic mic	14	108	25	181	328
		noncasnic mare	1	0	0	0	1
		<b>total</b>	<b>4591</b>	<b>3677</b>	<b>2509</b>	<b>1487</b>	<b>12264</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	91862	89111	87666	87805	87805
		noncasnic mic	10302	10276	10382	10355	10355
		noncasnic mare	17	17	17	17	17
		<b>total</b>	<b>102181</b>	<b>99404</b>	<b>98065</b>	<b>98177</b>	<b>98177</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	91862	89111	87666	87805	87805
		noncasnic mic	10302	10276	10382	10355	10355
		noncasnic mare	17	17	17	17	17
		<b>total</b>	<b>102181</b>	<b>99404</b>	<b>98065</b>	<b>98177</b>	<b>98177</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	47689	40043	39269	42448	169449
		noncasnic mic	535	444	492	567	2038
		noncasnic mare	34027	35511	37224	36940	143702
		<b>total</b>	<b>82251</b>	<b>75998</b>	<b>76985</b>	<b>79955</b>	<b>315189</b>
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	1039	1445	4994
		noncasnic mic	100	4	8	4	116
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>1792</b>	<b>822</b>	<b>1047</b>	<b>1449</b>	<b>5110</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	556	362	2208
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>680</b>	<b>610</b>	<b>556</b>	<b>362</b>	<b>2208</b>
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	275	211	1150
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>339</b>	<b>325</b>	<b>275</b>	<b>211</b>	<b>1150</b>
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	140	143	142	66	491
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>140</b>	<b>143</b>	<b>142</b>	<b>66</b>	<b>491</b>

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	206	206
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	207	207
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	0	77	79
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	2	0	0	77	79
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
		<b>total</b>	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
		<b>total</b>	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	0	2	1	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	2	1	3
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	1	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	1	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
		<b>total</b>	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
		<b>total</b>	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	1427	907	809	873	4016
		noncasnic mic	4	1	2	3	10
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	1431	908	811	876	4026

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	693	592	496	473	2254
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	693	592	496	473	2254
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	472	409	345	339	1565
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	472	409	345	339	1565
31.	Numărul de încălcări ale 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
		<b>total</b>	0	0	0	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	0	0	8
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	7	1	0	0	8
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	3281	2713	2716	2193	10903
		noncasnic mic	6	2	5	5	18
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	3287	2715	2721	2198	10921
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	0	0	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	2	0	0	0	2
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
		<b>total</b>	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	30	15	27	19	91
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	412	412	412	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	1 numar de telefon cu max 1230 linii	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 1290 linii	93 numere de telefon cu max 1230 linii	93 numere de telefon cu max 1230 linii	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 1290 linii	93 numere de telefon cu max 1230 linii	93 numere de telefon cu max 1230 linii	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	17012	12228	12619	13143	55002
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	17012	12228	12619	13143	55002

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	114.5	68	81	92.5	89
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	52	31	224
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	41	100	52	31	224
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	33	99	180
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	23	25	33	99	180
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	4576	3569	2484	1306	11935
		noncasnic mic	14	108	25	181	328
		noncasnic mare	1	0	0	0	1
		<b>total</b>	4591	3677	2509	1487	12264
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	1680	800	1020	1310	4810
		noncasnic mic	1788	21	95	20	1924
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	3468	821	1115	1330	6734
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	2	0	0	0	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	2	0	0	0	2
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	7	1	0	0	8
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	7	1	0	0	8
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	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	792	364	1464	2404	5024
		noncasnic mic	0	0	11	6	17
		noncasnic mare	11	18	85	126	240
		<b>total</b>	803	382	1560	2536	5281

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