

Raportari aferente indicatorilor de calitate 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: iulie - septembrie 2022

Persoana de contact pentru datele raportate: Luciana Bratu - 0771 101 452 - luciana.bratu@rcs-rds.ro

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
0	1	2	3	4
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	300	
		noncasnic	172	
		total	472	
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	300	
		noncasnic	172	
		total	472	
4	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
5	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
7	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
8	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	1.93 zile	
		noncasnic	0.84 zile	
		total	1.54 zile	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	10	
		noncasnic	2	
		total	12	
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	10	
		noncasnic	2	
		total	12	
12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
15	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
		casnic	3 zile	
		noncasnic	2.5 zile	

16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare		total	2.92 zile	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare					
17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic		1	
		noncasnic		0	
		total		1	
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		1	
		noncasnic		0	
		total		1	
20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
23	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic		2 zile	
		noncasnic		0 zile	
		total		2 zile	
IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa					
25	Numărul solicitărilor primite de furnizor (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic		936	
		noncasnic		0	
		total		936	
26	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate (Acest indicator cuprinde doar solicitările care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR	casnic		193	
		noncasnic		0	
		total		193	
28	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic		936	
		noncasnic		0	
		total		936	
29	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde solicitările privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
30	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
31	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
32	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic		3.77 zile	
		noncasnic		0 zile	
		total		3.77 zile	
IC5 — timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor					
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	casnic		0	
		noncasnic		0	
		total		0	
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		0	
		noncasnic		0	

		total	0	
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
40	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
41	Timpul mediu de răspuns	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
42	Numărul întreruperilor/limitărilor furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (Această valoare nu se însumează la „Total indicatori de calitate”.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
43	Valoarea compensațiilor plătite pentru întreruperile/limitările furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (lei) (Această valoare nu se însumează la „Total indicatori de calitate”.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
IC6 — timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei				
44	Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum	casnic	10	
		noncasnic	0	
		total	10	
46	Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea	casnic	10	
		noncasnic	0	
		total	10	
47	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR	casnic	10	
		noncasnic	0	
		total	10	
48	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	10	
		noncasnic	0	
		total	10	
49	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
50	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
51	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
52	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
53	Timpul mediu de transmitere	casnic	00:39:00	
		noncasnic	00:00:00	
		total	00:39:00	
IC7 — timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR				
54	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	2734	
		noncasnic	2	
		total	2736	
55	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	

		total	0	
56	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR	casnic	670	
		noncasnic	1	
		total	671	
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	670	
		noncasnic	1	
		total	671	
58	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	1	
		noncasnic	0	
		total	1	
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	25	
		noncasnic	0	
		total	25	
61	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
62	Timpul mediu de transmitere	casnic	1.31 zile	
		noncasnic	0 zile	
		total	1.31 zile	
IC8 — timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR				
63	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR	casnic	526	
		noncasnic	0	
		total	526	
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic	522	
		noncasnic	0	
		total	522	
65	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	522	
		noncasnic	0	
		total	522	
66	Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
67	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
68	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
69	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	casnic	0.17 zile	
		noncasnic	0 zile	
		total	0.17 zile	
IC9 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	75	
		noncasnic	0	
		total	75	
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	75	
		noncasnic	0	
		total	75	
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
75	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	

76	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
77	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
78	Timpul mediu de răspuns	casnic	3.30 zile	
		noncasnic	0 zile	
		total	3.30 zile	
IC10 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul				
79	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	615	
		noncasnic	0	
		total	615	
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	615	
		noncasnic	0	
		total	615	
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
83	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
84	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
85	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
86	Timpul mediu de răspuns	casnic	6.79 zile	
		noncasnic	0 zile	
		total	6.79 zile	
IC11 — timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)				
87	Numărul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	casnic	84 125	
		noncasnic	106	
		total	84 231	
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic	16 637	
		noncasnic	106	
		total	16 743	
89	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și care au fost preluate de către un operator uman	casnic	16 637	
		noncasnic	106	
		total	16 743	
90	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		total		
91	Numărul de apeluri ale clienților finali care au selectat opțiunea de preluare și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		total		
92	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic		
		noncasnic		
		total		
93	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	casnic		
		noncasnic		
		total		
94	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		total		
95	Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic	00:02:12	
		noncasnic	00:02:08	
		total	00:04:20	

TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	
97	Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	1	
		noncasnic	0	
		total	1	
98	Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	25	
		noncasnic	0	
		total	25	
99	Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare acordate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului	casnic	0	
		noncasnic	0	
		total	0	

Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de energie electrica

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: iulie - septembrie 2022

Persoana de contact pentru datele raportate: Luciana Bratu - 0771 101 452 - luciana.bratu@rcs-rds.ro

Nr. crt.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. Solicitari primite aferente IC	Nr. Solicitari pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de indeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanta (ISP) (%)
0	1	2	3	$4=(3/2)*100$
1	IC1 — timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	472	472	100
2	IC2 — timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	12	12	100
3	IC3 — timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	1	1	100