

## Raportari aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: Res &amp; 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: Ianuarie - Martie 2023

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
<b>IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>				
1	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	432	
		noncasnic	68	
		<b>total</b>	500	
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	432	
		noncasnic	68	
		<b>total</b>	500	
4	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
5	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
8	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	2.16 zile	
		noncasnic	0.91 zile	
		<b>total</b>	1.99 zile	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	5	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	5	
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	5	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	5	
12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	

14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	3 zile	
		noncasnic	0 zile	
		<b>total</b>	3 zile	
<b>IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b>				
17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	0 zile	
		noncasnic	0 zile	
		<b>total</b>	0 zile	
<b>IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa</b>				
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	757	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	757	
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	
		<b>total</b>	0	
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR	casnic	162	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	162	
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	757	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	757	
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	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic	3.65 zile	
		noncasnic	0 zile	
		<b>total</b>	3.65 zile	
<b>IC5 — timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor</b>				
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
41	Timpul mediu de răspuns	casnic	0 zile	
		noncasnic	0 zile	
		<b>total</b>	0 zile	
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	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
<b>IC6 — timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor</b>				
44	Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum	casnic	2	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	2	
46	Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea	casnic	2	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	2	
47	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR	casnic	2	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	2	
48	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	2	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	2	

49	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
50	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
51	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
53	Timpul mediu de transmitere	casnic	00:23:00	
		noncasnic	00:00:00	
		<b>total</b>	00:23:00	

**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	2168	
		noncasnic	2	
		<b>total</b>	2170	
55	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
56	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR	casnic	466	
		noncasnic	2	
		<b>total</b>	468	
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	466	
		noncasnic	2	
		<b>total</b>	468	
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	
		<b>total</b>	0	
59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
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	
		<b>total</b>	0	
62	Timpul mediu de transmitere	casnic	1.11 zile	
		noncasnic	0.5 zile	
		<b>total</b>	1.11 zile	

**IC8 — timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR**

63	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR	casnic	392	
		noncasnic	2	
		<b>total</b>	394	
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic	392	
		noncasnic	2	
		<b>total</b>	394	
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	392	
		noncasnic	2	
		<b>total</b>	394	
66	Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	

67	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
68	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	casnic	0.08 zile	
		noncasnic	0.5 zile	
		<b>total</b>	0.08 zile	

**IC9 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului**

71	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	21	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	21	
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	21	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	21	
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
75	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
76	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
78	Timpul mediu de răspuns	casnic	3.75 zile	
		noncasnic	0 zile	
		<b>total</b>	3.75 zile	

**IC10 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul standardului**

79	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	568	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	568	
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	568	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	568	
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
83	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
84	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	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	
		<b>total</b>	0	
86	Timpul mediu de răspuns	casnic	5.82 zile	
		noncasnic	0 zile	
		<b>total</b>	5.82 zile	
<b>IC11 — timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)</b>				
87	Numărul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	casnic	84305	
		noncasnic	103	
		<b>total</b>	84408	
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic	12182	
		noncasnic	103	
		<b>total</b>	12285	
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	12182	
		noncasnic	103	
		<b>total</b>	12285	
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		
		<b>total</b>		
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		
		<b>total</b>		
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		
		<b>total</b>		
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		
		<b>total</b>		
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		
		<b>total</b>		
95	Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic	00:02:34	
		noncasnic	00:01:32	
		<b>total</b>	00:03:66	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
97	Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
98	Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	
99	Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare acordate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului	casnic	0	
		noncasnic	0	
		<b>total</b>	0	

Presedinte CA  
Serghei Bulgac

### 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: Ianuarie - Martie 2023

Persoana de contact pentru datele raportate:

Nr. crt.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. Solicitari primite afereente 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	500	500	100
2	IC2 — timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5	5	100
3	IC3 — timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	0	0	100

Presedinte CA  
Serghei Bulgac