

## 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: <http://www.digienergy.ro/>

Perioada de raportare: 01.01.2018-31.03.2018

| 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         | 70854        |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 7229         |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 24           |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>78107</b> |          |           |          |    |
| 2.  | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 14025        |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 99           |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 0            |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>14124</b> |          |           |          |    |
| 3.  | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare   | casnic         | 789          |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 887          |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 2            |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>1678</b>  |          |           |          |    |
| 4.  | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 84090        |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 6441         |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 22           |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>90553</b> |          |           |          |    |
| 5.  | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea   | casnic         | 84090        |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 6441         |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 22           |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>90553</b> |          |           |          |    |
| 6.  | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 39365        |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 12733        |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 34286        |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>86384</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         | 12881        |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 14           |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 0            |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>12895</b> |          |           |          |    |
| 8.  | Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare   | casnic         | 0            |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 0            |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 0            |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>     |          |           |          |    |
| 9.  | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare   | casnic         | 0            |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 0            |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 0            |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</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         | 754          |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 32           |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 6            |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>792</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         | 450          |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 20           |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 4            |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>474</b>   |          |           |          |    |
| 12. | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate  | casnic         | 165          |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mic  | 27           |          |           |          |    |
|     |   | noncasnic mare | 5            |          |           |          |    |
|     |   | <b>total</b>   | <b>197</b>   |          |           |          |    |

|     |   |                |            |  |  |  |  |
|-----|---|----------------|------------|--|--|--|--|
| 13. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 131        |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>131</b> |  |  |  |  |
| 14. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |  |
| 15. | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică  | casnic         | 15         |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 3          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>18</b>  |  |  |  |  |
| 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         | 10         |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 1          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>11</b>  |  |  |  |  |
| 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          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |  |
| 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          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |  |
| 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         | 4          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>4</b>   |  |  |  |  |
| 20. | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică   | casnic         | 4          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>4</b>   |  |  |  |  |
| 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          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |  |
| 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          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0          |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   |  |  |  |  |
| 23. | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat  | <b>casnic</b>  | 0          |  |  |  |  |
| 24. | Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare  | <b>casnic</b>  | 0          |  |  |  |  |
| 25. | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică  | <b>casnic</b>  | 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                               | <b>casnic</b>  | 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 | <b>casnic</b>  | 0          |  |  |  |  |
| 28. | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>   | casnic         | 682        |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 35         |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0          |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>717</b> |  |  |  |  |

|     |   |                |                                       |  |  |  |  |
|-----|---|----------------|---------------------------------------|--|--|--|--|
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 271                                   |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 271                                   |  |  |  |  |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>  | casnic         | 152                                   |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 152                                   |  |  |  |  |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>   | casnic         | 18                                    |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 18                                    |  |  |  |  |
| 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                                     |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 0                                     |  |  |  |  |
| 33. | Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)   | casnic         | 800                                   |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 15                                    |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 1                                     |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 816                                   |  |  |  |  |
| 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         | 16                                    |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 16                                    |  |  |  |  |
| 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                                     |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mic  | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | noncasnic mare | 0                                     |  |  |  |  |
|     |   | <b>total</b>   | 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                           | <b>casnic</b>  | 15                                    |  |  |  |  |
| 37. | Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>   | <b>casnic</b>  | 0                                     |  |  |  |  |
| 38. | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>  | <b>casnic</b>  | 0                                     |  |  |  |  |
| 39. | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului  | <b>toți</b>    | 88                                    |  |  |  |  |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit  | <b>toți</b>    | 1 numar de telefon cu max 720 linii   |  |  |  |  |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal  | <b>toți</b>    | 93 numere de telefon cu max 720 linii |  |  |  |  |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare   | <b>toți</b>    | 93 numere de telefon cu max 720 linii |  |  |  |  |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)  | <b>toți</b>    | 13823                                 |  |  |  |  |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)  | <b>toți</b>    | 13823                                 |  |  |  |  |

|     |  |                       |       |  |  |  |  |
|-----|--|-----------------------|-------|--|--|--|--|
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)  | <b>toți</b>           | 69.5  |  |  |  |  |
| 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                | 18    |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 18    |  |  |  |  |
| 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                | 512   |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 512   |  |  |  |  |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului   | casnic                | 789   |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 887   |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 2     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 1678  |  |  |  |  |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF  | casnic                | 13957 |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 96    |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 14053 |  |  |  |  |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți  | casnic                | 165   |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 165   |  |  |  |  |
| 51. | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard   | casnic                | 0     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 0     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 0     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 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     |  |  |  |  |
| 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                | 88    |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mic         | 6     |  |  |  |  |
|     |  | noncasnic mare        | 3     |  |  |  |  |
|     |  | <b>total</b>          | 97    |  |  |  |  |

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