

## 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>

Perioada de raportare: 01.04.2018-30.06.2018

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	84090			
		noncasnic mic	7229	6441			
		noncasnic mare	24	22			
		<b>total</b>	<b>78107</b>	<b>90553</b>			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	14025	9928			
		noncasnic mic	99	125			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>14124</b>	<b>10053</b>			
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	789	778			
		noncasnic mic	887	511			
		noncasnic mare	2	1			
		<b>total</b>	<b>1678</b>	<b>1290</b>			
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	84090	93240			
		noncasnic mic	6441	6055			
		noncasnic mare	22	21			
		<b>total</b>	<b>90553</b>	<b>99316</b>			
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	84090	93240			
		noncasnic mic	6441	6055			
		noncasnic mare	22	21			
		<b>total</b>	<b>90553</b>	<b>99316</b>			
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	39365	42720			
		noncasnic mic	12733	25965			
		noncasnic mare	34286	11483			
		<b>total</b>	<b>86384</b>	<b>80168</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	9928			
		noncasnic mic	14	5			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>12895</b>	<b>9933</b>			
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</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	754	923			
		noncasnic mic	32	12			
		noncasnic mare	6	0			
		<b>total</b>	<b>792</b>	<b>935</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	433			
		noncasnic mic	20	6			
		noncasnic mare	4	0			
		<b>total</b>	<b>474</b>	<b>439</b>			
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	165	217			
		noncasnic mic	27	2			
		noncasnic mare	5	0			
		<b>total</b>	<b>197</b>	<b>219</b>			

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	131	138			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>131</b>	<b>138</b>			
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>	<b>0</b>	<b>0</b>			
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	15	11			
		noncasnic mic	3	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>18</b>	<b>11</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	4			
		noncasnic mic	1	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>11</b>	<b>4</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	2			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>2</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	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>0</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	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>0</b>			
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	4	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>0</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	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>0</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	0			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>			
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	<b>casnic</b>	0	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	0			
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	<b>casnic</b>	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	<b>casnic</b>	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	<b>casnic</b>	0	0			
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	682	314			
		noncasnic mic	35	13			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	<b>717</b>	<b>327</b>			

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	271	224			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	271	224			
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	152	115			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	152	115			
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	18	15			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	18	15			
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	800	1054			
		noncasnic mic	15	14			
		noncasnic mare	1	0			
		<b>total</b>	816	1068			
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	40			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	16	40			
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	<b>casnic</b>	15	33			
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	0	0			
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	<b>casnic</b>	0	0			
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	<b>toți</b>	88	88			
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	<b>toți</b>	1 numar de telefon cu max 720 linii	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	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	93 numere de telefon cu max 720 linii			
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	13823	11646			
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	<b>toți</b>	13823	11646			

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	<b>toți</b>	69.5	65.5			
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	29			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	18	29			
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	393			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	512	393			
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	789	778			
		noncasnic mic	887	511			
		noncasnic mare	2	1			
		<b>total</b>	1678	1290			
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	13957	9836			
		noncasnic mic	96	99			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	14053	9935			
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	165	195			
		noncasnic mic	0	0			
		noncasnic mare	0	0			
		<b>total</b>	165	195			
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	88	116			
		noncasnic mic	6	4			
		noncasnic mare	3	0			
		<b>total</b>	97	120			

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