

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: 01.10.2018-31.12.2018 si 01.01.2018-31.12.2018

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	93240	96660	70854
		noncasnic mic	7229	6441	6055	5827	7229
		noncasnic mare	24	22	21	21	24
		total	78107	90553	99316	102508	78107
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	14025	9928	6304	3965	34222
		noncasnic mic	99	125	143	157	524
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	14124	10053	6447	4122	34746
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	789	778	2884	408	4859
		noncasnic mic	887	511	371	141	1910
		noncasnic mare	2	1	0	3	6
		total	1678	1290	3255	552	6775
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	84090	93240	96660	100217	100217
		noncasnic mic	6441	6055	5827	5843	5843
		noncasnic mare	22	21	21	18	18
		total	90553	99316	102508	106078	106078
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	84090	93240	96660	100217	100217
		noncasnic mic	6441	6055	5827	5843	5843
		noncasnic mare	22	21	21	18	18
		total	90553	99316	102508	106078	106078
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	39365	42720	42722	50034	174841
		noncasnic mic	12733	25965	26972	26284	91954
		noncasnic mare	34286	11483	11283	10113	67165
		total	86384	80168	80977	86431	333960
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	6304	3965	33078
		noncasnic mic	14	5	12	6	37
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	12895	9933	6316	3971	33115
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	681	635	2993
		noncasnic mic	32	12	7	3	54
		noncasnic mare	6	0	1	0	7
		total	792	935	689	638	3054
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	282	297	1462
		noncasnic mic	20	6	6	3	35
		noncasnic mare	4	0	1	0	5
		total	474	439	289	300	1502
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	165	217	146	147	675
		noncasnic mic	27	2	3	0	32
		noncasnic mare	5	0	1	0	6
		total	197	219	150	147	713

13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	131	138	105	133	507
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	131	138	105	133	507
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
		total	0	0	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	15	11	7	8	41
		noncasnic mic	3	0	0	1	4
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	18	11	7	9	45
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	2	4	20
		noncasnic mic	1	0	0	1	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	4	2	5	22
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	1	0	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	2	1	0	3
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
		total	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	4	0	0	0	4
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	4	0	0	0	4
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	4	0	0	0	4
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	4	0	0	0	4
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
		total	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
		total	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	682	314	513	474	1983
		noncasnic mic	35	13	151	50	249
		noncasnic mare	0	0	6	8	14
		total	717	327	670	532	2246

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	271	224	247	229	971
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	271	224	247	229	971
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	152	115	131	111	509
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	152	115	131	111	509
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	18	15	16	12	61
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	18	15	16	12	61
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	0	1	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	1	1
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	800	1054	63	1354	3271
		noncasnic mic	15	14	3	2	34
		noncasnic mare	1	0	0	0	1
		total	816	1068	66	1356	3306
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	8	98	162
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	16	40	8	98	162
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
		total	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	15	33	22	24	94
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	88	88	214	214	214
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1 numar de telefon cu max 720 linii	1 numar de telefon cu max 720 linii	1 numar de telefon cu max 720 linii	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	toți	93 numere de telefon cu max 720 linii	93 numere de telefon cu max 720 linii	93 numere de telefon cu max 720 linii	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	toți	93 numere de telefon cu max 720 linii	93 numere de telefon cu max 720 linii	93 numere de telefon cu max 720 linii	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)	toți	13823	11646	10576	10447	46492
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	13823	11646	10576	10447	46492

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	69.5	65.5	103.5	138	94.13
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	23	25	95
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	18	29	23	25	95
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	199	164	1268
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	512	393	199	164	1268
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	789	778	2884	408	4859
		noncasnic mic	887	511	371	141	1910
		noncasnic mare	2	1	0	3	6
		total	1678	1290	3255	552	6775
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	13957	9836	6275	3922	33990
		noncasnic mic	96	99	133	121	449
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	14053	9935	6408	4043	34439
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	165	195	130	243	733
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	165	195	130	243	733
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	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	88	116	61	38	303
		noncasnic mic	6	4	5	1	16
		noncasnic mare	3	0	0	0	3
		total	97	120	66	39	322

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