

## Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei active

Furnizor: ENGIE Romania

Telefon: 021/301.20.00

Fax: 021/301.20.08

E-mail: sbpt@ro.engie.com

Pagina web: www.engie.ro

Perioada de raportare: trimestrul IV 2018

Nr. Crt.	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	7.757	9.861	11.795	14.605	
		noncasnic mic	4.472	4.819	4.771	4.674	
		noncasnic mare	728	708	696	693	
		<b>total</b>	<b>12.957</b>	<b>15.388</b>	<b>17.262</b>	<b>19.972</b>	-
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	2.215	2.080	2.974	3.111	
		noncasnic mic	559	276	300	527	
		noncasnic mare	16	9	8	59	
		<b>total</b>	<b>2.790</b>	<b>2.365</b>	<b>3.282</b>	<b>3.697</b>	-
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	111	146	164	167	
		noncasnic mic	212	324	397	124	
		noncasnic mare	36	21	11	1	
		<b>total</b>	<b>359</b>	<b>491</b>	<b>572</b>	<b>292</b>	-

4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	9.861	11.795	14.605	17.549	
		noncasnic mic	4.819	4.771	4.674	5.077	
		noncasnic mare	708	696	693	751	
		<b>total</b>	<b>15.388</b>	<b>17.262</b>	<b>19.972</b>	<b>23.377</b>	<b>-</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	9.861	11.795	14.605	17.549	
		noncasnic mic	4.819	4.771	4.674	5.077	
		noncasnic mare	708	696	693	751	
		<b>total</b>	<b>15.388</b>	<b>17.262</b>	<b>19.972</b>	<b>23.377</b>	<b>-</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	3.646	4.522	5.060	6.619	
		noncasnic mic	245.781	248.686	249.219	238.628	
		noncasnic mare	93.811	112.191	120.925	110.291	
		<b>total</b>	<b>343.238</b>	<b>365.399</b>	<b>375.204</b>	<b>355.537</b>	<b>-</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	2.215	2.080	2.955	2.944	
		noncasnic mic	273	113	87	434	
		noncasnic mare	15	8	1	6	
		<b>total</b>	<b>2.503</b>	<b>2.201</b>	<b>3.043</b>	<b>3.384</b>	<b>-</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</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	186	152	96	86	-
		noncasnic mic	22	24	13	29	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>208</b>	<b>176</b>	<b>109</b>	<b>115</b>	<b>-</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	70	40	26	24	-
		noncasnic mic	10	2	6	14	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>80</b>	<b>42</b>	<b>32</b>	<b>38</b>	<b>-</b>
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	45	5	3	7	-
		noncasnic mic	7	2	1	2	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		<b>total</b>	<b>52</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>-</b>

0	1	2	3	4	5	6	7
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	10	22	15	58	
		noncasnic mic	1	13	2	19	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>11</b>	<b>35</b>	<b>17</b>	<b>77</b>	<b>-</b>
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	19	20	19	
		noncasnic mic	3	8	8	17	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>28</b>	<b>36</b>	<b>-</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	-	15	13	22	
		noncasnic mic	1	5	4	10	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>17</b>	<b>32</b>	<b>-</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	-	-	-	1	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	-	-	-	<b>1</b>	<b>-</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	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</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	-	2	1	1	
		noncasnic mic	-	-	2	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	-	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	1	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	-	-	<b>1</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	-	-	1	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	-	-	<b>1</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	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic					

24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic					
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic					
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					

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	1	2	3	4	5	6	7	
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	65	119	107	132		
		noncasnic mic	40	24	28	30		
		noncasnic mare	-	2	3	-		
		<b>total</b>	<b>105</b>	<b>145</b>	<b>138</b>	<b>162</b>	<b>-</b>	
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	21	42	22	26		
		noncasnic mic	14	7	10	11		
		noncasnic mare	-	2	1	-		
		<b>total</b>	<b>35</b>	<b>51</b>	<b>33</b>	<b>37</b>	<b>-</b>	
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	11	16	9	13		
		noncasnic mic	2	2	1	6		
		noncasnic mare	-	-	1	-		
		<b>total</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>19</b>	<b>-</b>	



31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	5	17	18	26	
		noncasnic mic	1	1	1	6	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>32</b>	<b>-</b>
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	57	178	162	149	
		noncasnic mic	7	16	40	16	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>64</b>	<b>194</b>	<b>202</b>	<b>165</b>	<b>-</b>
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

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) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
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	-	-	1	-	
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	-	-	-	-	
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	-	-	-	-	

39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	21	21	21	22	
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1 (telverde electricitate)	1 (telverde electricitate)	1	1	
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	38	38	38	38	
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	-	-	-	-	
0	1	2	3	4	5	6	7
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	384.325	313.063	260.100	289.661	
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	329.463	286.010	239.100	271.102	

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	151	104	63	66	
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	2	1	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
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	3	4	1	1	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>

48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	70	154	105	146	
		noncasnic mic	63	131	386	32	
		noncasnic mare	2	14	9	3	
		<b>total</b>	<b>135</b>	<b>299</b>	<b>500</b>	<b>181</b>	<b>-</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	2.215	2.080	2.843	2.910	
		noncasnic mic	273	113	87	434	
		noncasnic mare	15	8	1	6	
		<b>total</b>	<b>2.503</b>	<b>2.201</b>	<b>2.931</b>	<b>3.350</b>	<b>-</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	18	32	27	87	
		noncasnic mic	4	2	4	25	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>22</b>	<b>34</b>	<b>31</b>	<b>112</b>	<b>-</b>
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	-	-	-	-	
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	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		<b>total</b>	-	-	-	-	-

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