

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: an 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	7.757
		noncasnic mic	4.472	4.819	4.771	4.674	4.472
		noncasnic mare	728	708	696	693	728
		total	12.957	15.388	17.262	19.972	12.957
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	10.380
		noncasnic mic	559	276	300	527	1.662
		noncasnic mare	16	9	8	59	92
		total	2.790	2.365	3.282	3.697	12.134
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	588
		noncasnic mic	212	324	397	124	1.057
		noncasnic mare	36	21	11	1	69
		total	359	491	572	292	1.714

4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	9.861	11.795	14.605	17.549	17.549
		noncasnic mic	4.819	4.771	4.674	5.077	5.077
		noncasnic mare	708	696	693	751	751
		total	15.388	17.262	19.972	23.377	23.377
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	17.549
		noncasnic mic	4.819	4.771	4.674	5.077	5.077
		noncasnic mare	708	696	693	751	751
		total	15.388	17.262	19.972	23.377	23.377
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	3.646	4.522	5.060	6.619	19.847
		noncasnic mic	245.781	248.686	249.219	238.628	982.314
		noncasnic mare	93.811	112.191	120.925	110.291	437.217
		total	343.238	365.399	375.204	355.537	1.439.378
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	10.194
		noncasnic mic	273	113	87	434	907
		noncasnic mare	15	8	1	6	30
		total	2.503	2.201	3.043	3.384	11.131
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-

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	520
		noncasnic mic	22	24	13	29	88
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	208	176	109	115	608
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	160
		noncasnic mic	10	2	6	14	32
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	80	42	32	38	192
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	45	5	3	7	60
		noncasnic mic	7	2	1	2	12
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	52	7	4	9	72
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	105
		noncasnic mic	1	13	2	19	35
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	11	35	17	77	140

14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	19	20	19	58
		noncasnic mic	3	8	8	17	36
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	3	27	28	36	94

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	50
		noncasnic mic	1	5	4	10	20
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	1	20	17	32	70
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	1
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	1	1
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	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-

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	4
		noncasnic mic	-	-	2	-	2
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	2	3	1	6
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	-	1	-	1
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	1	-	1
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	-	1
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	1	-	1

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	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
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	423
		noncasnic mic	40	24	28	30	122
		noncasnic mare	-	2	3	-	5
		total	105	145	138	162	550

29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	21	42	22	26	111
		noncasnic mic	14	7	10	11	42
		noncasnic mare	-	2	1	-	3
		total	35	51	33	37	156
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	11	16	9	13	49
		noncasnic mic	2	2	1	6	11
		noncasnic mare	-	-	1	-	1
		total	13	18	11	19	61
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	5	17	18	26	66
		noncasnic mic	1	1	1	6	9
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	6	18	19	32	75
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	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-

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	546
		noncasnic mic	7	16	40	16	79
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	64	194	202	165	625
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	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-

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	-	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	22
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1 (telverde electricitate)	1 (telverde electricitate)	1	1	1
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	38	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	1.247.149
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	329.463	286.010	239.100	271.102	1.125.675
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	151	104	63	66	96

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	-	-	3
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	2	1	-	-	3
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	9
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	3	4	1	1	9
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	475
		noncasnic mic	63	131	386	32	612
		noncasnic mare	2	14	9	3	28
		total	135	299	500	181	1.115

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	10.048
		noncasnic mic	273	113	87	434	907
		noncasnic mare	15	8	1	6	30
		total	2.503	2.201	2.931	3.350	10.985
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	15	39	34	84	172
		noncasnic mic	2	14	3	25	44
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	17	53	37	109	216
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
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	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-

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