

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 1_2020

Nr. Crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	30,020				
		noncasnic mic	5,975				
		noncasnic mare	1,333				
		total	37,328				
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	4,147				
		noncasnic mic	591				
		noncasnic mare	15				
		total	4,753				
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	407				
		noncasnic mic	253				
		noncasnic mare	3				
		total	663				
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	33,760				
		noncasnic mic	6,313				
		noncasnic mare	1,345				
		total	41,418				
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	33,760				
		noncasnic mic	6,313				
		noncasnic mare	1,345				
		total	41,418				
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	12,667				
		noncasnic mic	288,381				
		noncasnic mare	129,996				
		total	431,044				
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	3,710				
		noncasnic mic	445				
		noncasnic mare	7				
		total	4,162				
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră 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	258				
		noncasnic mic	9				
		noncasnic mare	-				
		total	267				
	Numărul de plângeri întemeiate privind	casnic	36				

11.	facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	noncasnic mic	1				
		noncasnic mare	-				
		total	37				
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	231				
		noncasnic mic	7				
		noncasnic mare	-				
		total	238				
0	1	2	3				
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	27				
		noncasnic mic	5				
		noncasnic mare	-				
		total	32				
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	36				
		noncasnic mic	27				
		noncasnic mare	-				
		total	63				
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	33				
		noncasnic mic	23				
		noncasnic mare	-				
		total	56				
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	-				
		total	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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				

20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
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				
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	940				
		noncasnic mic	125				
		noncasnic mare	4				
		total	1,069				
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	116				
		noncasnic mic	12				
		noncasnic mare	-				
		total	128				
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	8				
		noncasnic mic	4				
		noncasnic mare	-				
		total	12				

31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	35				
		noncasnic mic	3				
		noncasnic mare	-				
		total	38				
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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
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				
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	30				
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	3 (telverde electricitate)				
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	36				
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	-				
0	1	2	3				
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	362,650				

44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	344,768				
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	82				
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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
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	-				
		noncasnic mic	-				
		noncasnic mare	-				
		total	-				
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	203				
		noncasnic mic	26				
		noncasnic mare	-				
		total	229				
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	3,710				
		noncasnic mic	315				
		noncasnic mare	7				
		total	4,032				
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	63				
		noncasnic mic	8				
		noncasnic mare	-				
		total	71				
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 garanțai	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.