

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei active

Furnizor: ENGIE Romania
 Telefon: 021.301.20.00
 Fax: 0374 494 205
 E-mail: sbpt@ro.engie.com
 Pagina web: www.engie.ro
 Perioada de raportare: Anul_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	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	30,020	33,760	35,043	37,844	30,020
		noncasnic mic	5,975	6,313	7,054	7,565	5,975
		noncasnic mare	1,333	1,345	1,335	1,343	1,333
		total	37,328	41,418	43,432	46,752	37,328
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	4,147	2,464	3,517	4,769	14,897
		noncasnic mic	591	1,258	792	791	3,432
		noncasnic mare	15	47	9	7	78
		total	4,753	3,769	4,318	5,567	18,407
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	407	1,181	716	506	2,810
		noncasnic mic	253	517	281	340	1,391
		noncasnic mare	3	57	1	1	62
		total	663	1,755	998	847	4,263
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	33,760	35,043	37,844	42,107	42,107
		noncasnic mic	6,313	7,054	7,565	8,016	8,016
		noncasnic mare	1,345	1,335	1,343	1,349	1,349
		total	41,418	43,432	46,752	51,472	51,472
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	33,760	35,043	37,844	42,107	42,107
		noncasnic mic	6,313	7,054	7,565	8,016	8,016
		noncasnic mare	1,345	1,335	1,343	1,349	1,349
		total	41,418	43,432	46,752	51,472	51,472
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	12,667	12,769	14,201	16,430	56,067
		noncasnic mic	288,381	185,915	233,308	204,014	911,618
		noncasnic mare	129,996	119,740	180,810	170,449	600,995
		total	431,044	318,424	428,320	390,893	1,568,681
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	2,197	3,160	4,465	13,532
		noncasnic mic	445	649	774	863	2,731
		noncasnic mare	7	2	7	3	19
		total	4,162	2,848	3,941	5,331	16,282
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	249	201	254	962
		noncasnic mic	9	13	21	26	69
		noncasnic mare	-	-	-	4	4
		total	267	262	222	284	1,035
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	36	31	11	24	102
		noncasnic mic	1	3	22	11	37
		noncasnic mare	-	-	-	3	3
		total	37	34	33	38	142
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	231	212	173	192	808
		noncasnic mic	7	12	18	13	50
		noncasnic mare	-	-	-	-	-

		total	238	224	191	205	858
0	1	2	3	4	5	6	7
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	27	6	10	19	62
		noncasnic mic	5	-	1	1	7
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	32	6	11	20	69
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	-	-	-	36
		noncasnic mic	27	-	-	-	27
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	63	-	-	-	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	7	-	-	40
		noncasnic mic	23	3	-	-	26
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	56	10	-	-	66
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	-	-	-	1	1
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	1	-	-	1	2
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	-	1	-	-	1
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	1	-	-	1
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	4	5	6	7
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	940	1,508	1,000	1,584	5,032	
		noncasnic mic	125	182	180	257	744	
		noncasnic mare	4	7	5	12	28	
		total	1,069	1,697	1,185	1,853	5,804	
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	116	106	103	97	422	
		noncasnic mic	12	13	22	26	73	
		noncasnic mare	-	-	1	2	3	
		total	128	119	126	125	498	
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	8	7	8	9	32	
		noncasnic mic	4	1	6	8	19	
		noncasnic mare	-	-	-	2	2	
		total	12	8	14	19	53	
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	35	5	31	35	106	
		noncasnic mic	3	-	5	8	16	
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	
		total	38	5	36	43	122	
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	casnic	-	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	-	

	Numărul, respectiv valoarea CF a răspunsurilor primite de la OR	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	2
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	34	35	35	35
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	3 (telverde electricitate)	3 (telverde electricitate)	3 (telverde electricitate)	3 (telverde electricitate)	3 (telverde electricitate)
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	36	36	36	57	57
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	362,650	348,710	247,028	290,136	1,248,524
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	344,768	323,287	237,893	276,311	1,182,259
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	82	97	51	74	76
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 deservite 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-1 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	115	312	278	908
		noncasnic mic	26	35	51	48	160
		noncasnic mare	-	-	-	2	2
		total	229	150	363	328	1,070
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	3,710	2,197	3,146	4,391	13,444
		noncasnic mic	315	398	689	496	1,898
		noncasnic mare	7	2	7	3	19
		total	4,032	2,597	3,842	4,890	15,361
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	63	11	41	54	169
		noncasnic mic	8	-	6	10	24
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	71	11	47	64	193
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-

51.	Nerespectarea termenelor prevăzute în prezentul standard	noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	-	-	-
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantati	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	323	105	267	476	1,171
		noncasnic mic	113	89	152	161	515
		noncasnic mare	14	17	39	41	111
		total	450	211	458	678	1,797

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