

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: Trimestrul 4\_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         | 33,760         | 35,043         | 37,844         |    |
|          |   | noncasnic mic  | 5,975          | 6,313          | 7,054          | 7,565          |    |
|          |   | noncasnic mare | 1,333          | 1,345          | 1,335          | 1,343          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>37,328</b>  | <b>41,418</b>  | <b>43,432</b>  | <b>46,752</b>  |    |
| 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          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 591            | 1,258          | 792            | 791            |    |
|          |   | noncasnic mare | 15             | 47             | 9              | 7              |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>4,753</b>   | <b>3,769</b>   | <b>4,318</b>   | <b>5,567</b>   |    |
| 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            |    |
|          |   | noncasnic mic  | 253            | 517            | 281            | 340            |    |
|          |   | noncasnic mare | 3              | 57             | 1              | 1              |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>663</b>     | <b>1,755</b>   | <b>998</b>     | <b>847</b>     |    |
| 4.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 33,760         | 35,043         | 37,844         | 42,107         |    |
|          |   | noncasnic mic  | 6,313          | 7,054          | 7,565          | 8,016          |    |
|          |   | noncasnic mare | 1,345          | 1,335          | 1,343          | 1,349          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>41,418</b>  | <b>43,432</b>  | <b>46,752</b>  | <b>51,472</b>  |    |
| 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         |    |
|          |   | noncasnic mic  | 6,313          | 7,054          | 7,565          | 8,016          |    |
|          |   | noncasnic mare | 1,345          | 1,335          | 1,343          | 1,349          |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>41,418</b>  | <b>43,432</b>  | <b>46,752</b>  | <b>51,472</b>  |    |
| 6.       | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 12,667         | 12,769         | 14,201         | 16,430         |    |
|          |   | noncasnic mic  | 288,381        | 185,915        | 233,308        | 204,014        |    |
|          |   | noncasnic mare | 129,996        | 119,740        | 180,810        | 170,449        |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>431,044</b> | <b>318,424</b> | <b>428,320</b> | <b>390,893</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         | 3,710          | 2,197          | 3,160          | 4,465          |    |
|          |   | noncasnic mic  | 445            | 649            | 774            | 863            |    |
|          |   | noncasnic mare | 7              | 2              | 7              | 3              |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>4,162</b>   | <b>2,848</b>   | <b>3,941</b>   | <b>5,331</b>   |    |
| 8.       | Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare  | casnic         | -              | -              | -              | -              |    |
|          |   | noncasnic mic  | -              | -              | -              | -              |    |
|          |   | noncasnic mare | -              | -              | -              | -              |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>       |    |
| 9.       | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare  | casnic         | -              | -              | -              | -              |    |
|          |   | noncasnic mic  | -              | -              | -              | -              |    |
|          |   | noncasnic mare | -              | -              | -              | -              |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</b>       | <b>-</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         | 258            | 249            | 201            | 254            |    |
|          |   | noncasnic mic  | 9              | 13             | 21             | 26             |    |
|          |   | noncasnic mare | -              | -              | -              | 4              |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>267</b>     | <b>262</b>     | <b>222</b>     | <b>284</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         | 36             | 31             | 11             | 24             |    |
|          |   | noncasnic mic  | 1              | 3              | 22             | 11             |    |
|          |   | noncasnic mare | -              | -              | -              | 3              |    |
|          |   | <b>total</b>   | <b>37</b>      | <b>34</b>      | <b>33</b>      | <b>38</b>      |    |
| 12.      | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate  | casnic         | 231            | 212            | 173            | 192            |    |
|          |   | noncasnic mic  | 7              | 12             | 18             | 13             |    |
|          |   | noncasnic mare | -              | -              | -              | -              |    |

|     |   | total          | 238       | 224       | 191       | 205       |  |
|-----|---|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 0   | 1   | 2              | 3         | 4         | 5         | 6         |  |
| 13. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | casnic         | 27        | 6         | 10        | 19        |  |
|     |   | noncasnic mic  | 5         | -         | 1         | 1         |  |
|     |   | noncasnic mare | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>32</b> | <b>6</b>  | <b>11</b> | <b>20</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>  |  |
| 15. | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică  | casnic         | 36        | -         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mic  | 27        | -         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mare | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>63</b> | <b>-</b>  | <b>-</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         | 33        | 7         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mic  | 23        | 3         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mare | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>56</b> | <b>10</b> | <b>-</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  | -         | -         | -         | 1         |  |
|     |   | noncasnic mare | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>1</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>1</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>   | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</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         | -         | 1         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mic  | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mare | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>-</b>  | <b>1</b>  | <b>-</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         | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mic  | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mare | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</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         | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mic  | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | noncasnic mare | -         | -         | -         | -         |  |
|     |   | <b>total</b>   | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</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>   | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</b>  | <b>-</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 |
| 28. | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard   | casnic         | 940          | 1,508        | 1,000        | 1,584        |   |
|     |   | noncasnic mic  | 125          | 182          | 180          | 257          |   |
|     |   | noncasnic mare | 4            | 7            | 5            | 12           |   |
|     |   | <b>total</b>   | <b>1,069</b> | <b>1,697</b> | <b>1,185</b> | <b>1,853</b> |   |
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard  | casnic         | 116          | 106          | 103          | 97           |   |
|     |   | noncasnic mic  | 12           | 13           | 22           | 26           |   |
|     |   | noncasnic mare | -            | -            | 1            | 2            |   |
|     |   | <b>total</b>   | <b>128</b>   | <b>119</b>   | <b>126</b>   | <b>125</b>   |   |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard  | casnic         | 8            | 7            | 8            | 9            |   |
|     |   | noncasnic mic  | 4            | 1            | 6            | 8            |   |
|     |   | noncasnic mare | -            | -            | -            | 2            |   |
|     |   | <b>total</b>   | <b>12</b>    | <b>8</b>     | <b>14</b>    | <b>19</b>    |   |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard   | casnic         | 35           | 5            | 31           | 35           |   |
|     |   | noncasnic mic  | 3            | -            | 5            | 8            |   |
|     |   | noncasnic mare | -            | -            | -            | -            |   |
|     |   | <b>total</b>   | <b>38</b>    | <b>5</b>     | <b>36</b>    | <b>43</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>     |   |
| 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 | -            | -            | -            | -            |   |
|     |   | <b>total</b>   | <b>-</b>     | <b>-</b>     | <b>-</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>     |   |
| 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 receptorilor 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           | 30                         | 34                         | 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) |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal  | toți           | 36                         | 36                         | 36                         | 57                         |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare   | toți           | -                          | -                          | -                          | -                          |
| 0   | 1   | 2              | 3                          | 4                          | 5                          | 6                          |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)  | toți           | 362,650                    | 348,710                    | 247,028                    | 290,136                    |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)  | toți           | 344,768                    | 323,287                    | 237,893                    | 276,311                    |
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)   | toți           | 82                         | 97                         | 51                         | 74                         |
| 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 | -                          | -                          | -                          | -                          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>-</b>                   | <b>-</b>                   | <b>-</b>                   | <b>-</b>                   |
| 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 | -                          | -                          | -                          | -                          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>-</b>                   | <b>-</b>                   | <b>-</b>                   | <b>-</b>                   |
| 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                        |
|     |   | noncasnic mic  | 26                         | 35                         | 51                         | 48                         |
|     |   | noncasnic mare | -                          | -                          | -                          | 2                          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>229</b>                 | <b>150</b>                 | <b>363</b>                 | <b>328</b>                 |
| 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                      |
|     |   | noncasnic mic  | 315                        | 398                        | 689                        | 496                        |
|     |   | noncasnic mare | 7                          | 2                          | 7                          | 3                          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>4,032</b>               | <b>2,597</b>               | <b>3,842</b>               | <b>4,890</b>               |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai  | casnic         | 63                         | 11                         | 41                         | 54                         |
|     |   | noncasnic mic  | 8                          | -                          | 6                          | 10                         |
|     |   | noncasnic mare | -                          | -                          | -                          | -                          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>71</b>                  | <b>11</b>                  | <b>47</b>                  | <b>64</b>                  |
| 51. | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor  | casnic         | -                          | -                          | -                          | -                          |
|     |   | noncasnic mic  | -                          | -                          | -                          | -                          |

|     |   |                |            |            |            |            |   |
|-----|---|----------------|------------|------------|------------|------------|---|
| 51. | Nerespectarea termenelor prevăzute în prezentul standard  | noncasnic mare | -          | -          | -          | -          | - |
|     |   | <b>total</b>   | -          | -          | -          | -          | - |
| 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        |   |
|     |   | noncasnic mic  | 113        | 89         | 152        | 161        |   |
|     |   | noncasnic mare | 14         | 17         | 39         | 41         |   |
|     |   | <b>total</b>   | <b>450</b> | <b>211</b> | <b>458</b> | <b>678</b> |   |

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