

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei active

Furnizor: ENGIE Romania
 Telefon: 021.301.32.37
 Fax: 0374494205
 E-mail: sbpt@ro.engie.com
 Pagina web: www.engie.ro
 Perioada de raportare: Trimestrul 4_2021

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	42,107	56,980	68,643	81,135	
		noncasnic mic	8,016	10,362	10,412	10,700	
		noncasnic mare	1,349	93	101	112	
		total	51,472	67,435	79,156	91,947	
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	15,702	12,621	13,833	5,577	
		noncasnic mic	2,678	443	751	454	
		noncasnic mare	41	9	15	8	
		total	18,421	13,073	14,599	6,039	
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	829	958	1,341	847	
		noncasnic mic	332	393	463	545	
		noncasnic mare	1,297	1	4	28	
		total	2,458	1,352	1,808	1,420	
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	56,980	68,643	81,135	85,865	
		noncasnic mic	10,362	10,412	10,700	10,609	
		noncasnic mare	93	101	112	92	
		total	67,435	79,156	91,947	96,566	
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	56,980	68,643	81,135	85,865	
		noncasnic mic	10,362	10,412	10,700	10,609	
		noncasnic mare	93	101	112	92	
		total	67,435	79,156	91,947	96,566	
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	21,582	24,535	31,306	33,701	
		noncasnic mic	230,360	217,080	257,673	237,748	
		noncasnic mare	164,169	158,394	212,377	207,773	
		total	416,111	400,009	501,357	479,222	
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	15,352	12,360	13,318	5,250	
		noncasnic mic	904	502	666	440	
		noncasnic mare	2	3	9	2	
		total	16,258	12,865	13,993	5,692	
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	155	200	184	203	
		noncasnic mic	28	13	13	10	
		noncasnic mare	3	-	-	-	
		total	186	213	197	213	
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	25	23	15	25	
		noncasnic mic	20	5	10	9	
		noncasnic mare	2	-	-	-	
		total	47	28	25	34	
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	143	141	175	202	
		noncasnic mic	19	12	20	10	
		noncasnic mare	2	-	-	-	
		total	164	153	195	212	

0	1	2	3	4	5	6	
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	31	23	50	17	
		noncasnic mic	2	-	1	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		total	33	23	51	17	
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	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	24	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		total	-	-	-	24	
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	-	-	1	2	
		noncasnic mic	-	-	-	20	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		total	-	-	1	22	
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	-	-	-	-	
		noncasnic mic	-	-	-	-	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		total	-	-	-	-	
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	4	5	6	
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	4,457	3,138	3,042	3,681	
		noncasnic mic	322	209	416	368	
		noncasnic mare	13	5	-	11	
		total	4,792	3,352	3,458	4,060	
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	46	118	180	143	
		noncasnic mic	19	17	37	14	
		noncasnic mare	6	1	-	2	
		total	71	136	217	159	
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	4	14	29	33	
		noncasnic mic	10	7	12	5	
		noncasnic mare	3	-	-	1	
		total	17	21	41	39	
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	9	47	111	37	
		noncasnic mic	-	-	2	1	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		total	9	47	113	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	143	141	175	202	
		noncasnic mic	19	12	20	10	
		noncasnic mare	2	-	-	-	
		total	164	153	195	212	
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	3	2	12	13	
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	35	35	35	35	
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	90	90	90	90	
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	90	90	90	90	
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	337,112	319,768	272,986	339,511	
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	303,769	287,948	254,650	299,812	
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	167	116	96	233	
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	621	696	663	624	
		noncasnic mic	119	111	95	77	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		total	740	807	758	701	

49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	15,325	12,332	13,284	5,224	
		noncasnic mic	686	464	399	413	
		noncasnic mare	2	3	9	2	
		total	16,013	12,799	13,692	5,639	
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	40	70	161	54	
		noncasnic mic	2	-	3	1	
		noncasnic mare	-	-	-	-	
		total	42	70	164	55	
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	210	728	3,136	3,047	
		noncasnic mic	42	242	507	490	
		noncasnic mare	4	6	15	21	
		total	256	976	3,658	3,558	

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