

**Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei active**

Furnizor: ENGIE Romania  
 Telefon: 021.301.32.37  
 Fax: 0374.494.205  
 E-mail: sbpt.ro@engie.com  
 Pagina web: www.engie.ro  
 Perioada de raportare: Trimestrul 2\_2022

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	85,865	85,429			
		noncasnic mic	10,609	10,414			
		noncasnic mare	92	127			
		<b>total</b>	<b>96,566</b>	<b>95,970</b>			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	946	3,963			
		noncasnic mic	263	603			
		noncasnic mare	39	57			
		<b>total</b>	<b>1,248</b>	<b>4,623</b>			
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	1,382	1,280			
		noncasnic mic	458	279			
		noncasnic mare	4	18			
		<b>total</b>	<b>1,844</b>	<b>1,577</b>			
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	85,429	88,112			
		noncasnic mic	10,414	10,738			
		noncasnic mare	127	166			
		<b>total</b>	<b>95,970</b>	<b>99,016</b>			
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	85,429	88,112			
		noncasnic mic	10,414	10,738			
		noncasnic mare	127	166			
		<b>total</b>	<b>95,970</b>	<b>99,016</b>			
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	37,081	32,705			
		noncasnic mic	233,472	329,670			
		noncasnic mare	204,322	216,044			
		<b>total</b>	<b>474,875</b>	<b>578,419</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	1,011	3,874			
		noncasnic mic	171	282			
		noncasnic mare	7	7			
		<b>total</b>	<b>1,189</b>	<b>4,163</b>			
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>			
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</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	98	33			
		noncasnic mic	8	1			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>106</b>	<b>34</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	3	1			
		noncasnic mic	5	1			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>8</b>	<b>2</b>			
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	90	13			
		noncasnic mic	8	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>98</b>	<b>13</b>			

0	1	2	3	4			
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	10	1			
		noncasnic mic	2	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>12</b>	<b>1</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>			
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	31	-			
		noncasnic mic	77	47			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>108</b>	<b>47</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	35	-			
		noncasnic mic	83	38			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>118</b>	<b>38</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	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>-</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>			
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	-	-			
		<b>total</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>			
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>			
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>			

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			
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	4,152	2,055			
		noncasnic mic	714	313			
		noncasnic mare	-	7			
		<b>total</b>	<b>4,866</b>	<b>2,375</b>			
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	39	60			
		noncasnic mic	17	3			
		noncasnic mare	-	1			
		<b>total</b>	<b>56</b>	<b>64</b>			
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	1	2			
		noncasnic mic	10	1			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>11</b>	<b>3</b>			
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	<b>283</b>	<b>24</b>			
		noncasnic mic	<b>20</b>	<b>4</b>			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>303</b>	<b>28</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>			
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	90	174			
		noncasnic mic	8	17			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>98</b>	<b>191</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>			

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	-	-			
		<b>total</b>	-	-			
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	8	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	34	34			
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	120	120			
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	120	120			
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	-	-			
0	1	2	3	4			
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	411,431	328,728			
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	348,697	311,994			
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	418	92			
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>	-	-			
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	-	-			
		<b>total</b>	-	-			
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1,513	1,182			
		noncasnic mic	135	66			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>1,648</b>	<b>1,248</b>			

49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	989	3,623			
		noncasnic mic	168	270			
		noncasnic mare	7	7			
		<b>total</b>	<b>1,164</b>	<b>3,900</b>			
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	294	25			
		noncasnic mic	22	4			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>316</b>	<b>29</b>			
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	-	-			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>			
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	casnic					
		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	327	549			
		noncasnic mic	54	171			
		noncasnic mare	2	2			
		<b>total</b>	<b>383</b>	<b>722</b>			

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