

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: an 2017

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	271	547	2.078	5.500	271
		noncasnic mic	3.284	3.682	3.918	4.320	3.284
		noncasnic mare	443	716	729	734	443
		total	3.998	4.945	6.725	10.554	3.998
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	300	1.543	3.439	2.325	7.607
		noncasnic mic	464	449	458	269	1.640
		noncasnic mare	282	13	9	8	312
		total	1.046	2.005	3.906	2.602	9.559
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	24	12	17	68	121
		noncasnic mic	66	213	56	117	452
		noncasnic mare	9	-	4	14	27
		total	99	225	77	199	600

4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	547	2.078	5.500	7.757	7.757
		noncasnic mic	3.682	3.918	4.320	4.472	4.472
		noncasnic mare	716	729	734	728	728
		total	4.945	6.725	10.554	12.957	12.957
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	547	2.078	5.500	7.757	7.757
		noncasnic mic	3.682	3.918	4.320	4.472	4.472
		noncasnic mare	716	729	734	728	728
		total	4.945	6.725	10.554	12.957	12.957
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	336	739	1.570	2.549	5.193
		noncasnic mic	140.924	154.724	201.625	198.971	696.244
		noncasnic mare	118.053	127.842	145.808	128.785	520.488
		total	259.313	283.305	349.002	330.305	1.221.926
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	264	1.387	3.222	2.275	7.148
		noncasnic mic	287	401	250	165	1.103
		noncasnic mare	40	13	2	5	60
		total	591	1.801	3.474	2.445	8.311
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	7	9	57	187	260
		noncasnic mic	13	15	11	19	58
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	20	24	68	206	318
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	1	4	13	67	85
		noncasnic mic	9	6	3	5	23
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	10	10	16	72	108
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	-	5	19	84	108
		noncasnic mic	8	3	1	9	21
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	8	8	20	93	129

0	1	2	3	4	5	6	7
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	-	-	15	6	21
		noncasnic mic	-	-	2	-	2
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	17	6	23
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	-	1	-	-	1
		noncasnic mic	6	4	2	4	16
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	6	5	2	4	17
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	-	-	1
		noncasnic mic	1	10	2	3	16
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	1	11	2	3	17

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	-	1	-	-	1
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	1	-	-	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	-	3	5	5	13
		noncasnic mic	-	1	3	-	4
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	4	8	5	17

20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	3	-	1	4
		noncasnic mic	-	1	-	-	1
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	4	-	1	5
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	-	23	33	58	114	
		noncasnic mic	-	16	20	15	51	
		noncasnic mare	-	-	-	3	3	
		total	-	39	53	76	168	
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	8	5	14	27	
		noncasnic mic	-	6	4	4	14	
		noncasnic mare	-	-	-	3	3	
		total	-	14	9	21	44	
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	8	1	5	14	
		noncasnic mic	-	6	-	1	7	
		noncasnic mare	-	-	-	3	3	
		total	-	14	1	9	24	

31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	-	-	1	2	3
		noncasnic mic	-	-	1	-	1
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	-	2	2	4
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	-	10	54	99	163
		noncasnic mic	-	3	14	19	36
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	13	68	118	199
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	-	-	-	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	21	21	21	21	21
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	-	-	-	-	-
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	39	39	39	39	39
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	374.773	322.630	260.186	295.240	1.252.829
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	345.950	296.398	241.619	263.971	1.147.938

45.	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	84	82	62	94	80
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	-	-	19	76	95
		noncasnic mic	43	45	15	32	135
		noncasnic mare	5	-	-	-	5
		total	48	45	34	108	235
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	264	1.387	3.222	2.275	7.148
		noncasnic mic	287	401	250	165	1.103
		noncasnic mare	40	13	2	5	60
		total	591	1.801	3.474	2.445	8.311
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	-	-	16	6	22
		noncasnic mic	-	1	3	5	9
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	1	19	11	31
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 garanțaji	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.