

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 2018

| 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 | 7.757 | 9.861 | 11.795 | 14.605 | 7.757 |
| | | noncasnic mic | 4.472 | 4.819 | 4.771 | 4.674 | 4.472 |
| | | noncasnic mare | 728 | 708 | 696 | 693 | 728 |
| | | total | 12.957 | 15.388 | 17.262 | 19.972 | 12.957 |
| 2. | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | casnic | 2.215 | 2.080 | 2.974 | 3.111 | 10.380 |
| | | noncasnic mic | 559 | 276 | 300 | 527 | 1.662 |
| | | noncasnic mare | 16 | 9 | 8 | 59 | 92 |
| | | total | 2.790 | 2.365 | 3.282 | 3.697 | 12.134 |
| 3. | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic | 111 | 146 | 164 | 167 | 588 |
| | | noncasnic mic | 212 | 324 | 397 | 124 | 1.057 |
| | | noncasnic mare | 36 | 21 | 11 | 1 | 69 |
| | | total | 359 | 491 | 572 | 292 | 1.714 |

| | | | | | | | |
|----|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| 4. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | casnic | 9.861 | 11.795 | 14.605 | 17.549 | 17.549 |
| | | noncasnic mic | 4.819 | 4.771 | 4.674 | 5.077 | 5.077 |
| | | noncasnic mare | 708 | 696 | 693 | 751 | 751 |
| | | total | 15.388 | 17.262 | 19.972 | 23.377 | 23.377 |
| 5. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | casnic | 9.861 | 11.795 | 14.605 | 17.549 | 17.549 |
| | | noncasnic mic | 4.819 | 4.771 | 4.674 | 5.077 | 5.077 |
| | | noncasnic mare | 708 | 696 | 693 | 751 | 751 |
| | | total | 15.388 | 17.262 | 19.972 | 23.377 | 23.377 |
| 6. | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh) | casnic | 3.646 | 4.522 | 5.060 | 6.619 | 19.847 |
| | | noncasnic mic | 245.781 | 248.686 | 249.219 | 238.628 | 982.314 |
| | | noncasnic mare | 93.811 | 112.191 | 120.925 | 110.291 | 437.217 |
| | | total | 343.238 | 365.399 | 375.204 | 355.537 | 1.439.378 |
| 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 | 2.215 | 2.080 | 2.955 | 2.944 | 10.194 |
| | | noncasnic mic | 273 | 113 | 87 | 434 | 907 |
| | | noncasnic mare | 15 | 8 | 1 | 6 | 30 |
| | | total | 2.503 | 2.201 | 3.043 | 3.384 | 11.131 |
| 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 | 186 | 152 | 96 | 86 | 520 |
| | | noncasnic mic | 22 | 24 | 13 | 29 | 88 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 208 | 176 | 109 | 115 | 608 |
| 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 | 70 | 40 | 26 | 24 | 160 |
| | | noncasnic mic | 10 | 2 | 6 | 14 | 32 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 80 | 42 | 32 | 38 | 192 |
| 12. | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate | casnic | 45 | 5 | 3 | 7 | 60 |
| | | noncasnic mic | 7 | 2 | 1 | 2 | 12 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 52 | 7 | 4 | 9 | 72 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 13. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | casnic | 10 | 22 | 15 | 58 | 105 |
| | | noncasnic mic | 1 | 13 | 2 | 19 | 35 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 11 | 35 | 17 | 77 | 140 |

| | | | | | | | |
|-----|---|----------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 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 | - | 19 | 20 | 19 | 58 |
| | | noncasnic mic | 3 | 8 | 8 | 17 | 36 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 3 | 27 | 28 | 36 | 94 |

| | | | | | | | |
|-----|--|----------------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 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 | - | 15 | 13 | 22 | 50 |
| | | noncasnic mic | 1 | 5 | 4 | 10 | 20 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 1 | 20 | 17 | 32 | 70 |
| 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 | - | - | - | - | - |
| | | 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 | - | 2 | 1 | 1 | 4 |
| | | noncasnic mic | - | - | 2 | - | 2 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | - | 2 | 3 | 1 | 6 |
| 20. | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | casnic | - | - | 1 | - | 1 |
| | | noncasnic mic | - | - | - | - | - |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | - | - | 1 | - | 1 |
| 21. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | casnic | - | - | 1 | - | 1 |
| | | noncasnic mic | - | - | - | - | - |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | - | - | 1 | - | 1 |

| | | | | | | | |
|-----|---|----------------|---|---|---|---|---|
| 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 | casic | | | | | |
| 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 | casic | | | | | |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 28. | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casic | 65 | 119 | 107 | 132 | 423 |
| | | noncasic mic | 40 | 24 | 28 | 30 | 122 |
| | | noncasic mare | - | 2 | 3 | - | 5 |
| | | total | 105 | 145 | 138 | 162 | 550 |

| | | | | | | | |
|-----|--|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 21 | 42 | 22 | 26 | 111 |
| | | noncasnic mic | 14 | 7 | 10 | 11 | 42 |
| | | noncasnic mare | - | 2 | 1 | - | 3 |
| | | total | 35 | 51 | 33 | 37 | 156 |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 11 | 16 | 9 | 13 | 49 |
| | | noncasnic mic | 2 | 2 | 1 | 6 | 11 |
| | | noncasnic mare | - | - | 1 | - | 1 |
| | | total | 13 | 18 | 11 | 19 | 61 |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 5 | 17 | 18 | 26 | 66 |
| | | noncasnic mic | 1 | 1 | 1 | 6 | 9 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 6 | 18 | 19 | 32 | 75 |
| 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 | 57 | 178 | 162 | 149 | 546 |
| | | noncasnic mic | 7 | 16 | 40 | 16 | 79 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 64 | 194 | 202 | 165 | 625 |
| 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 | 22 | 22 |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit | toți | 1 (telverde electricitate) | 1 (telverde electricitate) | 1 | 1 | 1 |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal | toți | 38 | 38 | 38 | 38 | 38 |
| 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 | 384.325 | 313.063 | 260.100 | 289.661 | 1.247.149 |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 329.463 | 286.010 | 239.100 | 271.102 | 1.125.675 |
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde) | toți | 151 | 104 | 63 | 66 | 96 |

| | | | | | | | |
|-----|---|----------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| 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 | 2 | 1 | - | - | 3 |
| | | noncasnic mic | - | - | - | - | - |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 2 | 1 | - | - | 3 |
| 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 | 3 | 4 | 1 | 1 | 9 |
| | | noncasnic mic | - | - | - | - | - |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 3 | 4 | 1 | 1 | 9 |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului | casnic | 70 | 154 | 105 | 146 | 475 |
| | | noncasnic mic | 63 | 131 | 386 | 32 | 612 |
| | | noncasnic mare | 2 | 14 | 9 | 3 | 28 |
| | | total | 135 | 299 | 500 | 181 | 1.115 |

| | | | | | | | |
|-----|---|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---------------|
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF | casnic | 2.215 | 2.080 | 2.843 | 2.910 | 10.048 |
| | | noncasnic mic | 273 | 113 | 87 | 434 | 907 |
| | | noncasnic mare | 15 | 8 | 1 | 6 | 30 |
| | | total | 2.503 | 2.201 | 2.931 | 3.350 | 10.985 |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți | casnic | 15 | 39 | 34 | 85 | 173 |
| | | noncasnic mic | 2 | 14 | 3 | 25 | 44 |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | 17 | 53 | 37 | 110 | 217 |
| 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 | - | - | - | - | - |
| | | noncasnic mic | - | - | - | - | - |
| | | noncasnic mare | - | - | - | - | - |
| | | total | - | - | - | - | - |

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