

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: trimestrul III 2019

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	17.549	20.918	23.480		
		noncasnic mic	5.077	5.460	5.509		
		noncasnic mare	751	938	936		
		total	23.377	27.316	29.925	-	-
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	3.584	2.898	3.322		
		noncasnic mic	529	400	427		
		noncasnic mare	188	-	451		
		total	4.301	3.298	4.200	-	-
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	215	336	420		
		noncasnic mic	146	351	127		
		noncasnic mare	1	2	10		
		total	362	689	557	-	-
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	20.918	23.480	26.382		
		noncasnic mic	5.460	5.509	5.809		
		noncasnic mare	938	936	1.377		
		total	27.316	29.925	33.568	-	-
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	20.918	23.480	26.382		
		noncasnic mic	5.460	5.509	5.809		
		noncasnic mare	938	936	1.377		
		total	27.316	29.925	33.568	-	-
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	8.277	8.091	9.593		
		noncasnic mic	261.210	263.882	279.972		
		noncasnic mare	123.236	126.552	141.104		
		total	392.724	398.525	430.668	-	-
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	3.516	2.594	3.120		
		noncasnic mic	163	114	70		
		noncasnic mare	5	-	2		
		total	3.684	2.708	3.192	-	-
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emisie a ofertelor de furnizare	casnic	-	-	-		
		noncasnic mic	-	-	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	-	-	-	-	-
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emisie 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	116	145	252		
		noncasnic mic	19	17	10		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	135	162	262	-	-
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	37	31	34		
		noncasnic mic	8	5	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	45	36	34	-	-
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	13	33	224		
		noncasnic mic	8	2	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	21	35	224	-	-
0	1	2	3	4	5	6	7
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	13	22	19		
		noncasnic mic	3	1	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	16	23	19	-	-
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	32	47	58		
		noncasnic mic	12	16	23		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	44	63	81	-	-
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	32	35	46		
		noncasnic mic	9	16	17		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	41	51	63	-	-
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	3	5	6		
		noncasnic mic	-	-	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	3	5	6	-	-
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	1	-	-		
		noncasnic mic	-	-	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	1	-	-	-	-
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	-	1	-		
		noncasnic mic	-	-	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	-	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	-	-	-		
		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	102	135	866		
		noncasnic mic	31	29	153		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	133	164	1.019	-	-
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	20	35	108		
		noncasnic mic	13	2	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	33	37	108	-	-
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	6	8	14		
		noncasnic mic	3	-	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	9	8	14	-	-
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	15	10	10		
		noncasnic mic	3	1	3		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	18	11	13	-	-
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	81	90	106		
		noncasnic mic	13	26	18		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	94	116	124	-	-
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	2	-	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	23	24	24		
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	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		
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	504.241	329.595	239.291		
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	457.090	314.080	234.374		
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	75	74	32		

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	-		
		noncasnic mic	-	-	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	-	2	-	-	-
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-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	2	-	-		
		noncasnic mic	-	-	-		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	2	-	-	-	-
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	140	203	242		
		noncasnic mic	82	117	45		
		noncasnic mare	-	2	-		
		total	222	322	287	-	-
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	3.417	2.584	3.062		
		noncasnic mic	163	114	70		
		noncasnic mare	5	-	2		
		total	3.585	2.698	3.134	-	-
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	31	37	35		
		noncasnic mic	6	2	3		
		noncasnic mare	-	-	-		
		total	37	39	38	-	-
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 garanțai	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.