

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: anul 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	26.382	17.549
		noncasnic mic	5.077	5.460	5.509	5.809	5.077
		noncasnic mare	751	938	936	1.377	751
		total	23.377	27.316	29.925	33.568	23.377
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	3.584	2.898	3.322	4.031	13.835
		noncasnic mic	529	400	427	530	1.886
		noncasnic mare	188	-	451	7	646
		total	4.301	3.298	4.200	4.568	16.367
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	393	1.364
		noncasnic mic	146	351	127	364	988
		noncasnic mare	1	2	10	51	64
		total	362	689	557	808	2.416
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	20.918	23.480	26.382	30.020	30.020
		noncasnic mic	5.460	5.509	5.809	5.975	5.975
		noncasnic mare	938	936	1.377	1.333	1.333
		total	27.316	29.925	33.568	37.328	37.328
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	30.020	30.020
		noncasnic mic	5.460	5.509	5.809	5.975	5.975
		noncasnic mare	938	936	1.377	1.333	1.333
		total	27.316	29.925	33.568	37.328	37.328
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	8.277	8.091	9.593	10.772	36.734
		noncasnic mic	261.210	263.882	279.972	262.517	1.067.581
		noncasnic mare	123.236	126.552	141.104	132.417	523.308
		total	392.724	398.525	430.668	405.706	1.627.623
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	3.877	13.107
		noncasnic mic	163	114	70	78	425
		noncasnic mare	5	-	2	1	8
		total	3.684	2.708	3.192	3.956	13.540
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	116	145	252	208	721
		noncasnic mic	19	17	10	13	59
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	135	162	262	221	780
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	27	129
		noncasnic mic	8	5	-	-	13
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	45	36	34	27	142
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	13	33	224	191	461
		noncasnic mic	8	2	-	10	20
		noncasnic mare	-	-	-	-	-

		total	21	35	224	201	481
0	1	2	3	4	5	6	7
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	9	29	21	15	69
		noncasnic mic	3	1	-	2	6
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	12	30	21	17	80
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	41	178
		noncasnic mic	12	16	23	17	68
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	44	63	81	58	246
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	44	157
		noncasnic mic	9	16	17	11	53
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	41	51	63	55	210
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	-	14
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	3	5	6	-	14
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	1	-	1	3
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	1	1	-	1	3
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	-	-	-	-	-
		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	898	2.001
		noncasnic mic	31	29	153	170	383
		noncasnic mare	-	-	-	4	4
		total	133	164	1.019	1.072	2.388
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	20	35	108	93	256
		noncasnic mic	13	2	-	3	18
		noncasnic mare	-	-	-	1	1
		total	33	37	108	97	275
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	6	8	14	18	46
		noncasnic mic	3	-	-	-	3
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	9	8	14	18	49
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	21	25	26	30	102
		noncasnic mic	5	3	6	2	16
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	26	28	32	32	74
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	42	319
		noncasnic mic	13	26	18	1	58
		noncasnic mare	-	-	-	1	1
		total	94	116	124	44	378
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	-	-	-	-	-
	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor	casnic	-	-	-	-	-
		noncasnic mic	-	-	-	-	-

35.	Numărul de solicitări pentru CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	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	1	4
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	24	24
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	3 (telverde eelctricitate)	3 (telverde eelctricitate)	3 (telverde eelctricitate)	3	3
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	36	36	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	392.780	329.595	239.291	261.485	1.223.151
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	352.676	314.080	234.374	256.649	1.157.779
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	75	74	32	25	52
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	-	-	2
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	-	2	-	-	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	-	-	-	2
		noncasnic mic	-	-	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-	-	-
		total	2	-	-	-	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	257	842
		noncasnic mic	82	117	45	291	535
		noncasnic mare	-	2	-	3	5
		total	222	322	287	551	1.382
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	3.877	12.940
		noncasnic mic	163	114	70	78	425
		noncasnic mare	5	-	2	1	8
		total	3.585	2.698	3.134	3.956	13.373
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	31	37	35	45	148
		noncasnic mic	6	2	3	4	15
		noncasnic mare	-	-	-	-	-

		total	37	39	38	49	163
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 garantati	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.