

**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 II 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			
		noncasnic mic	5.077	5.460			
		noncasnic mare	751	938			
		<b>total</b>	<b>23.377</b>	<b>27.316</b>	-	-	-
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	3.584	2.898			
		noncasnic mic	529	400			
		noncasnic mare	188	-			
		<b>total</b>	<b>4.301</b>	<b>3.298</b>	-	-	-
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	215	336			
		noncasnic mic	146	351			
		noncasnic mare	1	2			
		<b>total</b>	<b>362</b>	<b>689</b>	-	-	-
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	20.918	23.480			
		noncasnic mic	5.460	5.509			
		noncasnic mare	938	936			
		<b>total</b>	<b>27.316</b>	<b>29.925</b>	-	-	-
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			
		noncasnic mic	5.460	5.509			
		noncasnic mare	938	936			
		<b>total</b>	<b>27.316</b>	<b>29.925</b>	-	-	-
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	8.277	8.091			
		noncasnic mic	261.210	263.882			
		noncasnic mare	123.236	126.552			
		<b>total</b>	<b>392.724</b>	<b>398.525</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	casnic	3.516	2.594			
		noncasnic mic	163	114			
		noncasnic mare	5	-			
		<b>total</b>	<b>3.684</b>	<b>2.708</b>	-	-	-
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	-	-			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	-	-	-	-	-
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de	casnic	-	-			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</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	casnic	116	145			
		noncasnic mic	19	17			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>135</b>	<b>162</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	37	31			
		noncasnic mic	8	5			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>45</b>	<b>36</b>	-	-	-
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	13	33			
		noncasnic mic	8	2			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	-	-	-

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			
		noncasnic mic	3	1			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>16</b>	<b>23</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>	-	-	-	-	-
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	32	47			
		noncasnic mic	12	16			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>44</b>	<b>63</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	casnic	32	35			
		noncasnic mic	9	16			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>41</b>	<b>51</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	3	5			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>3</b>	<b>5</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>	-	-	-	-	-

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	-	-			
		<b>total</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</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	-	1			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</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	casnic	-	-			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</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	casnic	-	-			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</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	5	6	7
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	102	135			
		noncasnic mic	31	29			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>133</b>	<b>164</b>	-	-	-
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	20	35			
		noncasnic mic	13	2			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>33</b>	<b>37</b>	-	-	-
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	6	8			
		noncasnic mic	3	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	-	-	-

31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	15	10			
		noncasnic mic	3	1			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>18</b>	<b>11</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	81	90			
		noncasnic mic	13	26			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>94</b>	<b>116</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	casnic	-	-			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</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	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	23	24			
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	3 (telverde eelctricitate)	3 (telverde eelctricitate)			
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	36	36			
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	504.241	329.595			
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	457.090	314.080			
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	75	74			
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	casnic	-	2			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	-	<b>2</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	2	-			
		noncasnic mic	-	-			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>2</b>	-	-	-	-
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	140	203			
		noncasnic mic	82	117			
		noncasnic mare	-	2			
		<b>total</b>	<b>222</b>	<b>322</b>	-	-	-



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			
		noncasnic mic	163	114			
		noncasnic mare	5	-			
		<b>total</b>	<b>3.585</b>	<b>2.698</b>	-	-	-
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	31	37			
		noncasnic mic	6	2			
		noncasnic mare	-	-			
		<b>total</b>	<b>37</b>	<b>39</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	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	-	-			
		<b>total</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	-	-	-

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