

Furnizor: SC RWE ENERGIE SRL

Telefon: 031 425 69 91

Fax: 031 425 65 22

E-mail: office@rwe.ro

Pagină web: www.rwe.ro

Perioada de raportare: 01.01.2017-31.12.2017

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	4	56	104	162	4
		noncasnic mic	1659	2421	2400	2342	1659
		noncasnic mare	188	427	409	393	188
		<b>total</b>	<b>1851</b>	<b>2904</b>	<b>2913</b>	<b>2897</b>	<b>1851</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	52	48	63	233	396
		noncasnic mic	843	51	73	73	1040
		noncasnic mare	246	16	23	22	307
		<b>total</b>	<b>1141</b>	<b>115</b>	<b>159</b>	<b>328</b>	<b>1743</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	5	2	7
		noncasnic mic	81	72	131	122	406
		noncasnic mare	7	34	39	35	115
		<b>total</b>	<b>88</b>	<b>106</b>	<b>175</b>	<b>159</b>	<b>528</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	56	104	162	393	393
		noncasnic mic	2421	2400	2342	2293	2293
		noncasnic mare	427	409	393	380	380
		<b>total</b>	<b>2904</b>	<b>2913</b>	<b>2897</b>	<b>3066</b>	<b>3066</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	56	104	162	393	393
		noncasnic mic	2421	2400	2342	2293	2293
		noncasnic mare	427	409	393	380	380
		<b>total</b>	<b>2904</b>	<b>2913</b>	<b>2897</b>	<b>3073</b>	<b>3073</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	54.111	111.321	140.421	248.9	554.753
		noncasnic mic	32289.1	40341.3	25415.4	24435	122480.76
		noncasnic mare	310005	405920	448808	470780	1635512.4
		<b>total</b>	<b>342348</b>	<b>446372</b>	<b>474364</b>	<b>495464</b>	<b>1758547.9</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 la prețuri negociate	casnic	35	46	29	212	322
		noncasnic mic	232	27	20	39	318
		noncasnic mare	105	9	8	4	126
		<b>total</b>	<b>372</b>	<b>82</b>	<b>57</b>	<b>255</b>	<b>766</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</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 verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0	1	0	3	4
		noncasnic mic	6	4	8	12	30
		noncasnic mare	2	1	0	0	3
		<b>total</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>37</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	0	1	0	3	4
		noncasnic mic	6	4	8	12	30
		noncasnic mare	2	1	0	0	3
		<b>total</b>	8	6	8	15	37
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	1	0	3	4
		noncasnic mic	6	4	8	12	30
		noncasnic mare	2	1	0	0	3
		<b>total</b>	8	6	8	15	37
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	3	1	4
		noncasnic mare	0	0	0	1	1
		<b>total</b>	0	0	3	2	5
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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	3	1	4
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	3	1	4
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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	0	0	0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0	0	0	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	0	0	0	3	3
		noncasnic mic	4	5	22	7	38
		noncasnic mare	8	8	5	5	26
		<b>total</b>	12	13	27	15	67
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	foți	2	2	3	3	3
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	foți	0	0	0	0	0
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	foți	4	4	4	6	6
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	foți	0	0	0	0	0
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	foți	0	0	0	0	0
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	foți	0	0	0	0	0
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	foți	0	0	0	0	0

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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0	0	5	7	12
		noncasnic mic	49	15	154	156	374
		noncasnic mare	0	20	41	50	111
		<b>total</b>	49	35	200	213	497
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	52	48	63	233	396
		noncasnic mic	843	51	73	73	1040
		noncasnic mare	246	16	23	22	307
		<b>total</b>	1141	115	159	328	1743
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	<b>noncasnic mare</b>	0	0	0	0	0
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	0	1	2	1	4
		noncasnic mic	1	2	16	29	48
		noncasnic mare	0	0	3	5	0
		<b>total</b>	1	3	21	35	60

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