

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: Enel Energie SA  
 Telefon: 0372 115532  
 Fax: 0372 875266  
 E-mail: [office.energie@enel.com](mailto:office.energie@enel.com)  
 Pagina web: <https://www.enel.ro/enel-energie/ro.html>  
 Perioada de raportare: total an 2020

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trim. I - 2020	Trim. II - 2020	Trim. III - 2020	Trim. IV-2020	An 2020
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1524420	1520139	1516001	1515470	1,524,420
		noncasnic mic	101377	100092	98808	97982	101,377
		noncasnic mare	8887	8434	8291	7951	8,887
		<b>total</b>	<b>1634684</b>	<b>1628665</b>	<b>1623100</b>	<b>1621403</b>	<b>1,634,684</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	45230	28940	41112	46461	161,743
		noncasnic mic	5274	4665	4577	5051	19,567
		noncasnic mare	14	13	4	3	34
		<b>total</b>	<b>50518</b>	<b>33618</b>	<b>45693</b>	<b>51515</b>	<b>181,344</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	49511	33078	41643	46241	170,473
		noncasnic mic	6559	5949	5403	5145	23,056
		noncasnic mare	467	156	344	164	1,131
		<b>total</b>	<b>56537</b>	<b>39183</b>	<b>47390</b>	<b>51550</b>	<b>194,660</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1520139	1516001	1515470	1515690	1515690
		noncasnic mic	100092	98808	97982	97888	97888
		noncasnic mare	8434	8291	7951	7790	7790
		<b>total</b>	<b>1628665</b>	<b>1623100</b>	<b>1621403</b>	<b>1621368</b>	<b>1621368</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1520139	1516001	1515470	1515690	1515690
		noncasnic mic	100092	98808	97982	97888	97888
		noncasnic mare	8434	8291	7951	7790	7790
		<b>total</b>	<b>1628665</b>	<b>1623100</b>	<b>1621403</b>	<b>1621368</b>	<b>1621368</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	619330.1964	581931.9801	602516.2498	597187.009	2,400,965
		noncasnic mic	336509.0979	247736.3246	270361.5211	254844.285	1,109,451
		noncasnic mare	176625.2557	119308.5231	251636.4986	211665.4008	759,236
		<b>total</b>	<b>1132464.55</b>	<b>948976.8278</b>	<b>1124514.269</b>	<b>1063696.695</b>	<b>4,269,652</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	4110	4025	3998	8220	20,353
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>4110</b>	<b>4025</b>	<b>3998</b>	<b>8220</b>	<b>20,353</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere 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>
		casnic	0	0	0	0	0

9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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	2035	2046	2081	2054	8,216
		noncasnic mic	548	732	588	621	2,489
		noncasnic mare	17	26	38	25	106
		<b>total</b>	2600	2804	2707	2700	10,811
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	2124	1862	2070	2132	8,188
		noncasnic mic	367	587	801	658	2,413
		noncasnic mare	17	21	35	29	102
		<b>total</b>	2508	2470	2906	2819	10,703
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1288	1060	1003	1033	4,384
		noncasnic mic	420	454	365	396	1,635
		noncasnic mare	14	15	25	17	71
		<b>total</b>	1722	1529	1393	1446	6,090
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	321	401	597	199	1,518
		noncasnic mic	58	133	275	138	604
		noncasnic mare	0	8	15	8	31
		<b>total</b>	379	542	887	345	2,153
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	23	22	32	14	91
		noncasnic mic	3	5	9	6	23
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	26	27	41	20	114
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	3980	0	0	0	3,980
		noncasnic mic	408	0	0	0	408
		noncasnic mare	25	0	0	0	25
		<b>total</b>	4413	0	0	0	4,413
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	3980	0	0	0	3,980
		noncasnic mic	408	0	0	0	408
		noncasnic mare	25	0	0	0	25
		<b>total</b>	4413	0	0	0	4,413
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	casnic	2	0	0	1	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0

	pe cele neîntemeiate	<b>total</b>	2	0	0	1	3
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	1	0	0	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	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	1	2	1	0	4
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	1	2	1	0	4
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	4	0	0	4
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 prevăzute în standard	casnic	154607	148249	126740	119930	549,526
		noncasnic mic	10542	14088	9780	8814	43,224
		noncasnic mare	402	490	286	267	1,445
		<b>total</b>	165551	162827	136806	129011	594,195
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	15311	11114	11315	9945	47,685
		noncasnic mic	1875	1840	1502	1281	6,498
		noncasnic mare	119	106	71	69	365
		<b>total</b>	17305	13060	12888	11295	54,548
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	14271	9983	10302	8780	43,336
		noncasnic mic	1606	1602	1392	1132	5,732
		noncasnic mare	81	93	74	69	317
		<b>total</b>	15958	11678	11768	9981	49,385
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele	casnic	4174	1373	1440	895	7,882
		noncasnic mic	770	408	432	257	1,867

31.	Răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mare	64	49	42	23	178
		<b>total</b>	5008	1830	1914	1175	9,927
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	184	74	60	28	346
		noncasnic mic	2	2	1	1	6
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	186	76	61	29	352
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	13382	8479	7702	7808	37,371
		noncasnic mic	2339	1668	1461	1478	6,946
		noncasnic mare	101	74	126	108	409
		<b>total</b>	15822	10221	9289	9394	44,726
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	1008	1002	929	1020	3,959
		noncasnic mic	287	361	356	315	1,319
		noncasnic mare	23	11	30	24	88
		<b>total</b>	1318	1374	1315	1359	5,366
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	71	38	69	78	256
		noncasnic mic	15	10	7	22	54
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	86	48	76	100	310
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	236	184	223	164	807
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	12	1	26	3	42
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	7	0	3	0	10
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	33	33	33	33	33
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si tarif normal avem 1200 de linii)	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si tarif normal avem 1200 de linii)	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si tarif normal avem 1200 de linii)	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si tarif normal avem 1200 de linii)

41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	0	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 si 1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	311614	261736	254704	287744	1,115,797
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	221554	227625	210208	226108	885,496
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	211	63	94	147	128.75
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	1	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	0	1	0	0	1
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	17551	1214	9271	11568	39,604
		noncasnic mic	5829	1365	3883	3790	14,867
		noncasnic mare	584	223	330	95	1,232
		<b>total</b>	23964	2802	13484	15453	55,703
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	5839	379	2318	3289	11,825
		noncasnic mic	945	63	700	455	2,163
		noncasnic mare	6	0	2	0	8
		<b>total</b>	6790	442	3020	3744	13,996
50.	<b>Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați</b>	casnic	5515	2777	2992	2117	13,401
		noncasnic mic	1115	902	1063	710	3,790
		noncasnic mare	87	68	87	55	297
		<b>total</b>	6717	3747	4142	2882	17,488

51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	285	134	164	120	703
		noncasnic mic	20	17	17	29	83
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		<b>total</b>	<b>305</b>	<b>151</b>	<b>181</b>	<b>149</b>	<b>786</b>
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	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	66597	30052	80464	52774	229,887
		noncasnic mic	4725	2801	8072	6080	21,678
		noncasnic mare	463	336	467	684	1,950
		<b>total</b>	<b>71785</b>	<b>33189</b>	<b>89003</b>	<b>59538</b>	<b>253,515</b>

\*Observatii - indicatorul de la nr. crt 7 trim.4 - a fost influentat de situatia exceptionala generata in piata în cadrul procesului de liberalizare a pieței de energie electrică