

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
 Pagina web: <https://www.enel.ro/enel-energie/ro.html>
 Perioada de raportare: total an 2021

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trim. I - 2021	Trim. II - 2021	Trim. III - 2021	Trim. IV-2021	An 2021
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1515130	1505501	1501867	1503766	1,503,766
		noncasnic mic	98573	96283	95968	98505	98,505
		noncasnic mare	7790	7585	7560	7760	7,760
		total	1621368	1609369	1605395	1610031	1,610,031
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	60569	15139	19011	20345	115,064
		noncasnic mic	4163	2695	5826	4352	17,036
		noncasnic mare	26	5	459	343	833
		total	64883	17839	25296	25040	133,058
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	70198	18773	17112	10095	116,178
		noncasnic mic	6453	3010	3289	1326	14,078
		noncasnic mare	231	30	259	105	625
		total	76882	21813	20660	11526	130,881
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1505501	1501867	1503766	1514016	1514016
		noncasnic mic	96283	95968	98505	101531	101531
		noncasnic mare	7585	7560	7760	7998	7998
		total	1609369	1605395	1610031	1623545	1623545
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1505501	1501867	1503766	1514016	1514016
		noncasnic mic	96283	95968	98505	101531	101531
		noncasnic mare	7585	7560	7760	7998	7998
		total	1609369	1605395	1610031	1623545	1623545
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	644260.0652	611822.289	593705.106	605455.934	2,455,243
		noncasnic mic	296719.4342	286224.473	469276.915	466948.221	1,519,169
		noncasnic mare	153743.386	143217.481	156258.524	131291.798	584,511
		total	1094722.885	1041264.243	1219240.545	1203695.953	4,558,924
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	23044	15628	6543	3753	48,968
		noncasnic mic	0	0	116	556	672
		noncasnic mare	0	0	7	18	25
		total	23044	15628	6666	4327	49,665
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
		total	0	0	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea 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
		total	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	2241	1888	1945	1096	7,170
		noncasnic mic	652	307	337	264	1,560
		noncasnic mare	17	41	29	31	118
		total	2910	2236	2311	1391	8,848
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	2012	1841	1956	1770	7,579
		noncasnic mic	631	293	332	424	1,680
		noncasnic mare	15	34	28	43	120
		total	2658	2168	2316	2237	9,379
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1020	679	578	384	2,661
		noncasnic mic	419	197	219	157	992
		noncasnic mare	12	20	14	18	64
		total	1451	896	811	559	3,717

		total	1451	896	811	559	3,717
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	122	216	516	333	1,187
		noncasnic mic	59	38	73	71	241
		noncasnic mare	3	8	14	14	39
		total	184	262	603	418	1,467
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	3	10	5	4	22
		noncasnic mic	0	5	4	2	11
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	3	15	9	6	33
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	3119	3,119
		noncasnic mic	0	0	0	1022	1,022
		noncasnic mare	0	0	0	52	52
		total	0	0	0	4193	4,193
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	3119	3,119
		noncasnic mic	0	0	0	1022	1,022
		noncasnic mare	0	0	0	52	52
		total	0	0	0	4193	4,193
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
		total	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
		total	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	2	2
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	3	3
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	3	3
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	4	4
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
		total	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
		total	0	0	0	0	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	1	0	0	0	1
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	1	0	0	0	1
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 prevăzute în standard	casnic	151376	161575	176750	151181	640,882
		noncasnic mic	8550	11465	12704	14741	47,460
		noncasnic mare	296	529	431	773	2,029
		total	160222	173569	189885	166695	690,371
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	10670	11170	13386	7380	42,606
		noncasnic mic	1018	1049	1526	956	4,549
		noncasnic mare	50	63	88	51	252
		total	11738	12282	15000	8387	47,407
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	9585	8220	11005	8126	36,936
		noncasnic mic	917	733	1167	1063	3,880
		noncasnic mare	46	37	83	83	249
		total	10548	8990	12255	9272	41,065
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	6152	5059	3322	2120	16,653
		noncasnic mic	576	690	480	365	2,111
		noncasnic mare	57	95	51	32	235
		total	6785	5844	3853	2517	18,999
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	19	73	28	5	125
		noncasnic mic	1	7	9	0	17
		noncasnic mare	0	1	0	0	1
		total	20	81	37	5	143
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	7144	5631	7355	4987	25,117
		noncasnic mic	1315	845	1002	740	3,902
		noncasnic mare	72	92	109	91	364
		total	8531	6568	8466	5818	29,383
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	2128	2426	1295	510	6,359
		noncasnic mic	426	414	267	145	1,252
		noncasnic mare	17	62	20	25	124
		total	2571	2902	1582	680	7,735
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	158	104	35	8	305
		noncasnic mic	8	25	10	6	49
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	166	129	45	14	354
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	305	10	232	79	626
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	24	17	8	1	50
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	2	0	0	0	2
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 (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)	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	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)	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	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)	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	335090	246594	245841.5682	261040	1,088,566
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	244273	186980	200710.9849	209832	841,796
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	275	209	206	247	234.25
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	1	1	1	0	3
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	1	1	0	3
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	3	2	5
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	3	2	5
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	22257	18669	17032	10038	67,996
		noncasnic mic	2750	2920.576113	3227.765953	453	9,351
		noncasnic mare	147	50.42388678	115.2340471	36	349
		total	25154	21640	20375	10527	77,696
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	6885	11689	9576	9930	38,080
		noncasnic mic	574	1609.89726	2032.855345	1334	5,551
		noncasnic mare	3694	11.10273973	160.1446548	152	4,017
		total	11153	13310	11769	11416	47,648
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	8426	7718	5141	2964	24,249
		noncasnic mic	1061	1142	820	581	3,604
		noncasnic mare	77	165	85	71	398
		total	9564	9025	6046	3616	28,251
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	182	187	68	17	454
		noncasnic mic	9	37	23	8	77
		noncasnic mare	0	1	0	0	1
		total	191	225	91	25	532
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	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	25735	39432	63818	104252	233,237
		noncasnic mic	2847	6469	7117	9051	25,484
		noncasnic mare	141	213	489	384	1,227
		total	28723	46114	71424	113687	259,948

*Observatii - indicatorul de la nr. crt 7 trim.1 si trim.2- au fost influentati de situatia exceptionala generata in piata în cadrul procesului de liberalizare a pieței de energie electrică