

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: trim. 1-2020

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1524420
		noncasnic mic	101377
		noncasnic mare	8887
		<b>total</b>	1634684
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	45230
		noncasnic mic	5274
		noncasnic mare	14
		<b>total</b>	50518
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	49511
		noncasnic mic	6559
		noncasnic mare	467
		<b>total</b>	56537
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1520139
		noncasnic mic	100092
		noncasnic mare	8434
		<b>total</b>	1628665
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1520139
		noncasnic mic	100092
		noncasnic mare	8434
		<b>total</b>	1628665
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	619330.2
		noncasnic mic	336509.1
		noncasnic mare	176625.3
		<b>total</b>	1132465
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	4110
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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
		noncasnic mic	548
		noncasnic mare	17
		<b>total</b>	2600
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
		noncasnic mic	367
		noncasnic mare	17
		<b>total</b>	2508
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1288
		noncasnic mic	420
		noncasnic mare	14
		<b>total</b>	1722
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	321
		noncasnic mic	58
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	379
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	23
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	26
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	3980
		noncasnic mic	408
		noncasnic mare	25
		<b>total</b>	4413
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
		noncasnic mic	408
		noncasnic mare	25
		<b>total</b>	4413
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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	2
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	2
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
		casnic	0

21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	1
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	1
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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
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
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	154607
		noncasnic mic	10542
		noncasnic mare	402
		<b>total</b>	165551
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	15311
		noncasnic mic	1875
		noncasnic mare	119
		<b>total</b>	17305
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	14271
		noncasnic mic	1606
		noncasnic mare	81
		<b>total</b>	15958
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	4174
		noncasnic mic	770
		noncasnic mare	64
		<b>total</b>	5008
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	184
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	186
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în	casnic	13382
		noncasnic mic	2339

33.	art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mare	101
		<b>total</b>	15822
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
		noncasnic mic	287
		noncasnic mare	23
		<b>total</b>	1318
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
		noncasnic mic	15
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	86
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
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	12
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	7
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	33
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	0
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	311614
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	221554
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	211
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin	casnic	0
		noncasnic mic	0

47.	atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	17551
		noncasnic mic	5829
		noncasnic mare	584
		<b>total</b>	23964
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	5839
		noncasnic mic	945
		noncasnic mare	6
		<b>total</b>	6790
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	5515
		noncasnic mic	1115
		noncasnic mare	87
		<b>total</b>	6717
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	285
		noncasnic mic	20
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	305
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
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
		noncasnic mic	4725
		noncasnic mare	463
		<b>total</b>	71785