

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: trim. 1-2022

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	1514016
		noncasnic mic	98576
		noncasnic mare	10953
		total	1623545
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	23729
		noncasnic mic	4112
		noncasnic mare	457
		total	28298
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	25852
		noncasnic mic	2314
		noncasnic mare	257
		total	28423
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1511893
		noncasnic mic	100374
		noncasnic mare	11153
		total	1623420
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1511893
		noncasnic mic	100374
		noncasnic mare	11153
		total	1623420
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	662008.802
		noncasnic mic	509854.855
		noncasnic mare	135771.919
		total	1307635.576
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	2346
		noncasnic mic	394
		noncasnic mare	8
		total	2748
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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	1105
		noncasnic mic	288
		noncasnic mare	22
		total	1415
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	1076
		noncasnic mic	279
		noncasnic mare	19
		total	1374

12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	521
		noncasnic mic	196
		noncasnic mare	11
		total	728
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	126
		noncasnic mic	34
		noncasnic mare	5
		total	165
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	4
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	4
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	1081
		noncasnic mare	0
		total	1081
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
		noncasnic mic	926
		noncasnic mare	0
		total	926
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
		total	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
		total	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	6
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	10
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	6
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	10
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		total	3
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
		total	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	1
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	1
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	181789
		noncasnic mic	16044
		noncasnic mare	688
		total	198521
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	8221
		noncasnic mic	978
		noncasnic mare	63
		total	9262
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	7907
		noncasnic mic	952
		noncasnic mare	56
		total	8915
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	7080
		noncasnic mic	982
		noncasnic mare	82
		total	8144
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	7
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	8
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	5222
		noncasnic mic	901
		noncasnic mare	50
		total	6173
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	843
		noncasnic mic	123
		noncasnic mare	17
		total	983
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	9
		noncasnic mic	6
		noncasnic mare	0
		total	15
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	77
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	1
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 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și 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 și 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)
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	290660
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	221156
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	346
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	22835
		noncasnic mic	571
		noncasnic mare	63
		total	23469
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	17918
		noncasnic mic	2852
		noncasnic mare	317
		total	21087
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	8051
		noncasnic mic	1141
		noncasnic mare	104
		total	9296
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	21
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	0
		total	28
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	32656
		noncasnic mic	4204
		noncasnic mare	173
		total	37033