

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. 2-2022

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali*) | Tip CF | Trim. II |
|----------|---|----------------|----------------|
| 0 | 1 | 2 | 4 |
| 1. | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare | casnic | 1506509 |
| | | noncasnic mic | 99925 |
| | | noncasnic mare | 11103 |
| | | total | 1617537 |
| 2. | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare | casnic | 18963 |
| | | noncasnic mic | 3235 |
| | | noncasnic mare | 359 |
| | | total | 22557 |
| 3. | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic | 18684 |
| | | noncasnic mic | 2423 |
| | | noncasnic mare | 269 |
| | | total | 21376 |
| 4. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare | casnic | 1506788 |
| | | noncasnic mic | 100737 |
| | | noncasnic mare | 11193 |
| | | total | 1618718 |
| 5. | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | casnic | 1506788 |
| | | noncasnic mic | 100737 |
| | | noncasnic mare | 11193 |
| | | total | 1618718 |
| 6. | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh) | casnic | 549570.1 |
| | | noncasnic mic | 555872.4 |
| | | noncasnic mare | 111254.5 |
| | | total | 1216697 |
| 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 | 1294 |
| | | noncasnic mic | 454 |
| | | noncasnic mare | 49 |
| | | total | 1797 |
| 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 | 1033 |
| | | noncasnic mic | 294 |
| | | noncasnic mare | 24 |
| | | total | 1351 |
| | Numărul de plângeri întemeiate privind | casnic | 1055 |

| | | | |
|-----|---|----------------|------|
| 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 | noncasnic mic | 307 |
| | | noncasnic mare | 29 |
| | | total | 1391 |
| | | casnic | 639 |
| 12. | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate | noncasnic mic | 195 |
| | | noncasnic mare | 11 |
| | | total | 845 |
| | | casnic | 197 |
| 13. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | noncasnic mic | 36 |
| | | noncasnic mare | 14 |
| | | total | 247 |
| | | casnic | 3 |
| 14. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică | noncasnic mic | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 3 |
| | | casnic | 0 |
| 15. | Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | noncasnic mic | 1785 |
| | | noncasnic mare | 59 |
| | | total | 1844 |
| | | casnic | 162 |
| 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 | noncasnic mic | 1108 |
| | | noncasnic mare | 48 |
| | | total | 1318 |
| | | casnic | 0 |
| 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 | noncasnic mic | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 0 |
| | | casnic | 0 |
| 18. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică | noncasnic mic | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 0 |
| | | casnic | 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 | noncasnic mic | 1 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 0 |
| | | casnic | 0 |
| 20. | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică | noncasnic mic | 1 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 1 |
| | | 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 | casnic | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 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 |
| | | 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 | 5 |
| 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 | 127692 |
| | | noncasnic mic | 16256 |
| | | noncasnic mare | 1092 |
| | | total | 145040 |
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 4351 |
| | | noncasnic mic | 826 |
| | | noncasnic mare | 55 |
| | | total | 5232 |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 4383 |
| | | noncasnic mic | 832 |
| | | noncasnic mare | 52 |
| | | total | 5267 |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 4481 |
| | | noncasnic mic | 638 |
| | | noncasnic mare | 61 |
| | | total | 5180 |
| 32. | Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard | casnic | 4 |
| | | noncasnic mic | 2 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 6 |
| 33. | Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard | casnic | 5774 |
| | | noncasnic mic | 1096 |
| | | noncasnic mare | 66 |
| | | total | 6936 |

| | | | |
|-----|--|----------------|--|
| 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 | 141 |
| | | noncasnic mic | 48 |
| | | noncasnic mare | 12 |
| | | total | 201 |
| 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 | 15 |
| | | noncasnic mic | 4 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 19 |
| 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 | 107 |
| 37. | Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură | casnic | 1 |
| 38. | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură | casnic | 0 |
| 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 număr de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și tarif normal avem 1200 de linii) |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare | toți | 1 număr de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și tarif normal avem 1200 de linii) |

| | | | |
|-----|---|----------------|--------|
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 172719 |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center) | toți | 150879 |
| 45. | Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde) | toți | 180 |
| 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 |
| | | total | 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 |
| | | noncasnic mic | 1 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 1 |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului | casnic | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 0 |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF | casnic | 0 |
| | | noncasnic mic | 0 |
| | | noncasnic mare | 0 |
| | | total | 0 |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați | casnic | 4820 |
| | | noncasnic mic | 722 |
| | | noncasnic mare | 87 |
| | | total | 5629 |
| 51. | Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard | casnic | 22 |
| | | noncasnic mic | 6 |
| | | 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 | 56625 |
| | | noncasnic mic | 4648 |
| | | noncasnic mare | 239 |
| | | total | 61512 |