

RAPORTARI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

Trimestru	2
An	2023

Furnizor:	ENEL ENERGIE
Persoana de contact pentru datele raportate:	

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	28,483	
		Noncasnic	2,475	
		Total	30958	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	19	
		Noncasnic	0	
		Total	19	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	28,464	
		Noncasnic	2,475	
		Total	30939	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0.00	
7	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0.00	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1	
		Noncasnic	1	
		Total	0.96	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	26645	
		Noncasnic	2368	
		Total	29013	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	26645	
		Noncasnic	2368	
		Total	29013	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0.00	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0.00	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.96	
		Noncasnic	0.95	
		Total	0.96	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	12260	
		Noncasnic	262	
		Total	12522	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	12260	
		Noncasnic	262	
		Total	12522	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0.00	
23	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0.00	
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.94	
		Noncasnic	0.99	
		Total	0.97	
IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa				
25	Numarul solicitarilor primite de furnizor (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	642	
		Noncasnic	485	
		Total	1127	
26	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitarile care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	

28	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de	Casnic	610
		Noncasnic	378
		Total	988
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde solicitarile privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de	Casnic	32
		Noncasnic	107
		Total	139
30	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de	Casnic	32
		Noncasnic	107
		Total	139
31	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de	Casnic	9450
		Noncasnic	35750
		Total	45200.00
32	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0.00
33	Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)	Casnic	2.54
		Noncasnic	2.86
		Total	2.70

IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor			
34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Casnic	5
		Noncasnic	1
		Total	6
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	5
		Noncasnic	0
		Total	5
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		Total	1
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		Total	1
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0
		Noncasnic	300
		Total	300.00
40	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0.00
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	3.20
		Noncasnic	0.00
		Total	1.60
42	Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
43	Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0.00
IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor			
44	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii	Casnic	3946
		Noncasnic	953
		Total	4899
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	3049
		Noncasnic	824
		Total	3873
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	2990
		Noncasnic	798
		Total	3788
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	6995
		Noncasnic	1777
		Total	8772
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6995
		Noncasnic	1777
		Total	8772
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0.00
52	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0.00
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	1
		Noncasnic	1
		Total	1
IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR			
54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	9564
		Noncasnic	1657
		Total	11221
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	33
		Noncasnic	0
		Total	33
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	9531
		Noncasnic	1657
		Total	11188
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	9521
		Noncasnic	1654
		Total	11175
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	10
		Noncasnic	3
		Total	13
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	10
		Noncasnic	3
		Total	13
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	4250
		Noncasnic	2650
		Total	6900.00
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0.00
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	0.238442052
		Noncasnic	0.232218845
		Total	0.235330448

IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	9978
		Noncasnic	1935
		Total	11913
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	9978
		Noncasnic	1935
		Total	11913
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	9913
		Noncasnic	1824
		Total	11737
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	65
		Noncasnic	111
		Total	176
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	65
		Noncasnic	111
		Total	176
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	13500
		Noncasnic	40250
		Total	53750.00
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0.00
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	1.650011228
		Noncasnic	1.733379501
		Total	1.691695365
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	102
		Noncasnic	42
		Total	144
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	99
		Noncasnic	28
		Total	127
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3
		Noncasnic	14
		Total	17
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3
		Noncasnic	14
		Total	17
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	650
		Noncasnic	9150
		Total	9800.00
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0.00
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	3.404040404
		Noncasnic	3.642857143
		Total	3.523448773
IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard			
79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	199503
		Noncasnic	28541
		Total	228044
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	2501
		Noncasnic	1
		Total	2502
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	196979
		Noncasnic	28493
		Total	225472
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	23
		Noncasnic	47
		Total	70
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	23
		Noncasnic	47
		Total	70
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	6700
		Noncasnic	20500
		Total	27200.00
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0.00
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	1.454054651
		Noncasnic	2.19645097
		Total	1.825252811
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)			

87	Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	Casnic	246760	
		Noncasnic	25031	
		Total	271791	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	173522	
		Noncasnic	17602	
		Total	191124	
89	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si care au fost preluate de catre un operator uman	Casnic	144696	
		Noncasnic	14678	
		Total	159374	
90	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost respectat	Casnic	122288	
		Noncasnic	12405	
		Total	134693	
91	Numarul de apeluri ale clientilor finali care au selectat optiunea de preluare si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	22408	
		Noncasnic	2273	
		Total	24681	
92	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call)	Casnic	0	Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic	0	Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Total	0	
93	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call)	Casnic	0	Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic	0	Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Total	0.00	
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic	0	Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Total	0.00	
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	3.895557175	
		Noncasnic	3.895557175	
		Total	3.895557175	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	22,541	Valoarea raportat include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic	2,556	Valoarea raportat include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Total	25097	Valoarea raportat include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	133	
		Noncasnic	283	
		Total	416	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	34,550.00	
		Noncasnic	108,600.00	
		Total	143150.00	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
Raportare aferenta art. 28 din standard*				
1	Numarul de compensatii platite de catre furnizori de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
2	Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizori de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0.00	

RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANȚĂ AI ACTIVITĂȚII FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICA

Trimestru	2
An	2023

Nr. ctr.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitari primite aferente IC	Nr. solicitari pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de indeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanta (ISP) (%)	Punctaj
0	1	2	3	$4 = (3 / 2) * 100$	
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	30,958	30,939	99.94%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	29,013	29,013	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	12,522	12,522	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	1,127	988	87.67%	4
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	6	5	83.33%	3
6	IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor	8,772	8,772	100.00%	5
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	11,188	11,175	99.88%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	11,913	11,737	98.52%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	144	127	88.19%	4
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	228,044	225,472	98.87%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	159,374	134,693	84.51%	3
SCOR:					49

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.96	zile
0.96	zile
0.97	zile
2.70	zile
1.60	zile
1.00	ore
0.24	zile
1.69	zile
3.52	zile
1.83	zile
3.90	minute