

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. 3-2020

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. III
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1516001
		noncasnic mic	98808
		noncasnic mare	8291
		<b>total</b>	<b>1623100</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	41112
		noncasnic mic	4577
		noncasnic mare	4
		<b>total</b>	<b>45693</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	41643
		noncasnic mic	5403
		noncasnic mare	344
		<b>total</b>	<b>47390</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1515470
		noncasnic mic	97982
		noncasnic mare	7951
		<b>total</b>	<b>1621403</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1515470
		noncasnic mic	97982
		noncasnic mare	7951
		<b>total</b>	<b>1621403</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	602516.2
		noncasnic mic	270361.5
		noncasnic mare	251636.5
		<b>total</b>	<b>1124514</b>
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	3998
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>3998</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>

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	2081
		noncasnic mic	588
		noncasnic mare	38
		<b>total</b>	2707
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	2070
		noncasnic mic	801
		noncasnic mare	35
		<b>total</b>	2906
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1003
		noncasnic mic	365
		noncasnic mare	25
		<b>total</b>	1393
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	597
		noncasnic mic	275
		noncasnic mare	15
		<b>total</b>	887
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	32
		noncasnic mic	9
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	41
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
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	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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	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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
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>	<b>0</b>
		casnic	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	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	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	126740
		noncasnic mic	9780
		noncasnic mare	286
		<b>total</b>	<b>136806</b>
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	11315
		noncasnic mic	1502
		noncasnic mare	71
		<b>total</b>	<b>12888</b>
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	10302
		noncasnic mic	1392
		noncasnic mare	74
		<b>total</b>	<b>11768</b>
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	1440
		noncasnic mic	432
		noncasnic mare	42
		<b>total</b>	<b>1914</b>
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	60
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>61</b>
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (2)	casnic	7702
		noncasnic mic	1461

33.	CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mare	126
		<b>total</b>	<b>9289</b>
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	929
		noncasnic mic	356
		noncasnic mare	30
		<b>total</b>	<b>1315</b>
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	69
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>76</b>
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	223
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	26
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	3
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	254704
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	210208
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	94
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>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	9271
		noncasnic mic	3883
		noncasnic mare	330
		<b>total</b>	<b>13484</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	2318
		noncasnic mic	700
		noncasnic mare	2
		<b>total</b>	<b>3020</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	2992
		noncasnic mic	1063
		noncasnic mare	87
		<b>total</b>	<b>4142</b>
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	164
		noncasnic mic	17
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>181</b>
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
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de	casnic	80464
		noncasnic mic	8072

0 check

0 check

55.	performanța prevăzută în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	noncasnic	467
		mare	
		<b>total</b>	<b>89003</b>