

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. 3-2021

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	1501867
		noncasnic mic	95968
		noncasnic mare	7560
		total	1605395
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	19011
		noncasnic mic	5826
		noncasnic mare	459
		total	25296
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	17112
		noncasnic mic	3289
		noncasnic mare	259
		total	20660
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1503766
		noncasnic mic	98505
		noncasnic mare	7760
		total	1610031
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1503766
		noncasnic mic	98505
		noncasnic mare	7760
		total	1610031
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	593705.1
		noncasnic mic	469276.9
		noncasnic mare	156258.5
		total	1219241
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	6543
		noncasnic mic	116
		noncasnic mare	7
		total	6666
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	1945
		noncasnic mic	337
		noncasnic mare	29
		total	2311
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	1956
		noncasnic mic	332
		noncasnic mare	28
		total	2316
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	578
		noncasnic mic	219
		noncasnic mare	14
		total	811
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	516
		noncasnic mic	73
		noncasnic mare	14
		total	603
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	5
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	9
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		total	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
		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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		total	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
		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	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	176750
		noncasnic mic	12704
		noncasnic mare	431
		total	189885
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	13386
		noncasnic mic	1526
		noncasnic mare	88
		total	15000
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	11005
		noncasnic mic	1167
		noncasnic mare	83
		total	12255
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	3322
		noncasnic mic	480
		noncasnic mare	51
		total	3853
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	28
		noncasnic mic	9
		noncasnic mare	0
		total	37
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	7355
		noncasnic mic	1002

33.	de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mare	109
		total	8466
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	1295
		noncasnic mic	267
		noncasnic mare	20
		total	1582
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	35
		noncasnic mic	10
		noncasnic mare	0
		total	45
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	232
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	8
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 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	245842
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	200711
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	206
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	3
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	3
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	17032
		noncasnic mic	3227.766
		noncasnic mare	115.234
		total	20375
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	9576
		noncasnic mic	2032.855
		noncasnic mare	160.1447
		total	11769
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	5141
		noncasnic mic	820
		noncasnic mare	85
		total	6046
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	68
		noncasnic mic	23
		noncasnic mare	0
		total	91
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	noncasnic mare	0
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuti în standardul de	casnic	63818
		noncasnic mic	7117

33.	performanța prevăzută în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	noncasnic	489
		mare	
		total	71424