

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

Trimestru	3
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	32.313	
		Noncasnic	1.972	
		Total	34285	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	5	
		Noncasnic	0	
		Total	5	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	32.308	
		Noncasnic	1.972	
		Total	34280	
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 indeplinirea 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	0.98	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	30182	
		Noncasnic	1865	
		Total	32047	
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	30182	
		Noncasnic	1865	
		Total	32047	
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 indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0.00	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru indeplinirea 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	0.97	
		Noncasnic	0.98	
		Total	0.97	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	16469	
		Noncasnic	73	
		Total	16542	
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	16469	
		Noncasnic	73	
		Total	16542	
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 indeplinirea 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	0.97	
		Noncasnic	1.00	
		Total	0.99	
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	418	
		Noncasnic	318	
		Total	736	
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 masurare a consumului de catre OR)	Casnic	396	
		Noncasnic	248	
		Total	644	
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 masurare a consumului de catre OR)	Casnic	22	
		Noncasnic	70	
		Total	92	
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 masurare de catre OR)	Casnic	22	
		Noncasnic	70	
		Total	92	
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 masurare de catre OR) (lei)	Casnic	4100	
		Noncasnic	28250	
		Total	32350.00	
32	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru indeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	

52	ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	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	2.60
		Noncasnic	3.23
		Total	2.91

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	7
		Noncasnic	9
		Total	16
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	4
		Noncasnic	9
		Total	13
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3
		Noncasnic	0
		Total	3
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3
		Noncasnic	0
		Total	3
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1350
		Noncasnic	0
		Total	1350,00
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	4,75
		Noncasnic	4,11
		Total	4,43
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 INDICATORI DE CALITATE)	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	6656
		Noncasnic	1655
		Total	8311
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	4892
		Noncasnic	1502
		Total	6394
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	4774
		Noncasnic	1419
		Total	6193
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	11548
		Noncasnic	3157
		Total	14705
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	11548
		Noncasnic	3157
		Total	14705
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 la carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR			
54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	10330
		Noncasnic	1964
		Total	12294
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	38
		Noncasnic	0
		Total	38
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	10292
		Noncasnic	1964
		Total	12256
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	10279
		Noncasnic	1959
		Total	12238
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	13
		Noncasnic	5
		Total	18
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	13
		Noncasnic	5
		Total	18
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	3500
		Noncasnic	2700
		Total	6200,00
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	0,24
		Noncasnic	0,23
		Total	0,24
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	9989
		Noncasnic	1632
		Total	11621
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	9989
		Noncasnic	1632
		Total	11621
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	9958
		Noncasnic	1616
		Total	11574
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	31
		Noncasnic	16
		Total	47
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	31
		Noncasnic	16
		Total	47
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	7250
		Noncasnic	4400
		Total	11650,00
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	1,68
		Noncasnic	1,72
		Total	1,70
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	58
		Noncasnic	34
		Total	92
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0

		Total	0
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	54
		Noncasnic	18
		Total	72
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4
		Noncasnic	16
		Total	20
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4
		Noncasnic	16
		Total	20
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1150
		Noncasnic	5250
		Total	6400.00
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	3.15
		Noncasnic	4.17
		Total	3.66

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	173224
		Noncasnic	24204
		Total	197428
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	2456
		Noncasnic	1
		Total	2457
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	170722
		Noncasnic	24067
		Total	194789
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	46
		Noncasnic	136
		Total	182
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	46
		Noncasnic	136
		Total	182
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	12550
		Noncasnic	66500
		Total	79050,00
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	1,54
		Noncasnic	2,54
		Total	2,04
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	217100
		Noncasnic	23351
		Total	240451
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	155558
		Noncasnic	16731
		Total	172289
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	129532
		Noncasnic	13932
		Total	143464
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 nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	111844
		Noncasnic	12030
		Total	123874
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	17688
		Noncasnic	1902
		Total	19590
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 center)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0 Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
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 center) (lei)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0,00 Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
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
		Noncasnic	0
		Total	0,00 Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	3,53
		Noncasnic	3,53
		Total	3,53
TOTAL INDICATORI DE CALITATE			
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	17,807
		Noncasnic	2,145
		Total	19952 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	119
		Noncasnic	243
		Total	362 Valoarea raportat include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	29,900,00
		Noncasnic	107,100,00
		Total	137000,00
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 furnizorii 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 electrice	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
2	Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizorii 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 electrice	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0,00

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

Trimestru	3
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	34,285	34,280	99.99%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	32,047	32,047	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	16,542	16,542	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	736	644	87.50%	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	16	13	81.25%	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	14,705	14,705	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	12,256	12,238	99.85%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	11,621	11,574	99.60%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	92	72	78.26%	3
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	197,428	194,789	98.66%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	143,464	123,874	86.35%	4
SCOR:					49

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.98	zile
0.97	zile
0.99	zile
2.91	zile
4.43	zile
1.00	ore
0.24	zile
1.70	zile
3.66	zile
2.04	zile
3.53	minute