

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. 4-2020

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. IV
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
		casnic	

6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de	casnic	
		noncasnic mic	

13.	Răspuns la plângeri privind facturile de energie electrică	noncasnic mare	
		<b>total</b>	
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	

21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	
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	
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	
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	101325
		noncasnic mic	6100
		noncasnic mare	117
		<b>total</b>	107542
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	6539
		noncasnic mic	641
		noncasnic mare	12
		<b>total</b>	7192
		casnic	5571

30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	502
		noncasnic mare	9
		<b>total</b>	6082
		casnic	161
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	24
		noncasnic mare	2
		<b>total</b>	187
		casnic	14
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	14
		casnic	2938
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mic	430
		noncasnic mare	17
		<b>total</b>	3385
		casnic	393
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	noncasnic mic	46
		noncasnic mare	1
		<b>total</b>	440
		casnic	32
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	noncasnic mic	15
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	47
		casnic	
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	
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	

39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si 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 si 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	287,744
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	226,108
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	147
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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a	casnic	
		noncasnic mic	

49.	preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	noncasnic mare	
		<b>total</b>	
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	554
		noncasnic mic	70
		noncasnic mare	3
		<b>total</b>	627
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	46
		noncasnic mic	15
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	61
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	
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	
		noncasnic mic	
		noncasnic mare	
		<b>total</b>	