

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. 4-2021

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	1503766
		noncasnic mic	98505
		noncasnic mare	7760
		total	1610031
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	20345
		noncasnic mic	4352
		noncasnic mare	343
		total	25040
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	10095
		noncasnic mic	1326
		noncasnic mare	105
		total	11526
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1514016
		noncasnic mic	101531
		noncasnic mare	7998
		total	1623545
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1514016
		noncasnic mic	101531
		noncasnic mare	7998
		total	1623545
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	605455.9
		noncasnic mic	466948.2
		noncasnic mare	131291.8
		total	1203696
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	3753
		noncasnic mic	556
		noncasnic mare	18
		total	4327
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
	Numărul total de plăți privind facturarea:	casnic	1096

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	noncasnic mic	264
		noncasnic mare	31
		total	1391
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	1770
		noncasnic mic	424
		noncasnic mare	43
total	2237		
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	384
		noncasnic mic	157
		noncasnic mare	18
total	559		
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	333
		noncasnic mic	71
		noncasnic mare	14
total	418		
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	4
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
total	6		
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	3119
		noncasnic mic	1022
		noncasnic mare	52
total	4193		
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	3119
		noncasnic mic	1022
		noncasnic mare	52
total	4193		
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	2
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
total	3		
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	3
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
total	4		
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea	casnic	0
		noncasnic mic	0

44.	locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	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	151181
		noncasnic mic	14741
		noncasnic mare	773
		total	166695
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	7380
		noncasnic mic	956
		noncasnic mare	51
		total	8387
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	8126
		noncasnic mic	1063
		noncasnic mare	83
		total	9272
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	2120
		noncasnic mic	365
		noncasnic mare	32
		total	2517
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	5
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	5
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	4987
		noncasnic mic	740
		noncasnic mare	91
		total	5818

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	510
		noncasnic mic	145
		noncasnic mare	25
		total	680
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	8
		noncasnic mic	6
		noncasnic mare	0
		total	14
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	79
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	1
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	261040
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	209832
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	247
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
		total	0
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	2
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	2
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	10038
		noncasnic mic	453
		noncasnic mare	36
		total	10527
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	9930
		noncasnic mic	1334
		noncasnic mare	152
		total	11416
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	2964
		noncasnic mic	581
		noncasnic mare	71
		total	3616
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	17
		noncasnic mic	8
		noncasnic mare	0
		total	25
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	104252
		noncasnic mic	9051

33.	performanța prevăzută în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	noncasnic	
		mare	384
		total	113687