

Indicatorii de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare ENEL ENERGIE 2012

Nr. crt	Indicator performanță	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	Total
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emisie a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	2	3	3
		necasic mic	2	3	3
		necasic mare	11	6	8
		total	4	3	4
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	5	3	4.00
		necasic mic	9	10	10.00
		necasic mare	27	55	43.00
		total	7	5	19.00
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	113	237	350
		necasic mic	68	56	124
		necasic mare	11	16	27
		total	192	309	501
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deservici - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.00008	0.00017	0.00025
		necasic mic	0.00069	0.00057	0.00126
		necasic mare	0.00128	0.00177	0.00305
		total	0.00013	0.00021	0.00034
5	Durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	15	8	11
		necasic mic			
		necasic mare			
		total			
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	3,640	4,337	7,977
		necasic mic	861	813	1,674
		necasic mare	45	46	91
		total	4,546	5,196	9,742
7	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	1,727	1,374	3,101
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	1,727	1,374	3,101
8	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	3,745	3,932	7,677
		necasic mic	53	17	70
		necasic mare	10	39	49
		total	3,808	3,988	7,796
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),	total	966	1,261	2,227
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)	total	21	11	32
11	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		1	1	1
12	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)	total	3	3	3
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienti cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)	total	185,708	187,105	187,105
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)	total	0	0	0
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)		0	0	0
16	Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).		1*		
17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)	total	0	0	0
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	total	0	0	0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)	total	0	0	0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)	total	0	0	0

* exista un singur numar de telefon gratuit cu 450 de linii (Call Center)

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare ENEL ENERGIE 2012

Nr. crt	Indicator performanta	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	Total
0	1	2	3	4	5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	302	483	785
		necasic mic	138	133	271
		necasic mare	24	32	56
		total	464	648	1,112
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deservii - art. 8, alin. (3)	casnic	0.00022	0.00035	0.00057
		necasic mic	0.00140	0.00135	0.00276
		necasic mare	0.00280	0.00353	0.00618
		total	0.00031	0.00044	0.00075
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	6,465	6,270	12,735
		necasic mic	1,371	1,065	2,436
		necasic mare	54	51	105
		total	7,890	7,386	15,276
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	3,770	3,957	7,727
		necasic mic	54	41	95
		necasic mare	11	39	50
		total	3,835	4,037	7,872
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)	total	1,776	1,815	3,591
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)	total	3,188	4,069	7,257
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar greșit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)	total	1,446	1,181	2,627
8	număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)	total	3,173	2,790	5,963
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)	total	2		2
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)	total	2		2
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)	total	0	0	0
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	1,367,905	1,371,246	1,371,246
		necasic mic	98,338	98,518	98,518
		necasic mare	4,299	8,568	8,568
		total	1,470,542	1,478,332	1,478,332
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	3,341	5,742	9,083
		necasic mic	180	-260	-80
		necasic mare	4,269	497	4,766
		total	7,790	5,979	13,769
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	1,371,246	1,376,988	1,376,988
		necasic mic	98,518	98,258	98,258
		necasic mare	8,568	9,065	9,065
		total	1,478,332	1,484,311	1,484,311
15	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea (transport și/sau distribuție)-art 17, lit. d)	casnic	1,371,246	1,376,988	1,376,988
		necasic mic	98,518	98,258	98,258
		necasic mare	8,568	9,065	9,065
		total	1,478,332	1,484,311	1,484,311
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	11,312	10,932	22,244
		necasic mic	5,567	3,254	8,821
		necasic mare	234	169	403
		total	17,113	14,355	9,224
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f) .	casnic	1,087,003.04	1,083,381.66	2,170,384.70
		necasic mic	588,729.32	597,910.61	1,186,639.93
		necasic mare	541,762.98	560,142.05	1,101,905.03
		total	2,217,495.34	2,241,434.32	4,458,929.66