

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. 2-2018

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. II
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1452259
		noncasnic mic	97800
		noncasnic mare	11196
		<b>total</b>	<b>1561255</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	78809
		noncasnic mic	4901
		noncasnic mare	265
		<b>total</b>	<b>83975</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	68382
		noncasnic mic	4528
		noncasnic mare	950
		<b>total</b>	<b>73860</b>

4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1462686
		noncasnic mic	98173
		noncasnic mare	10511
		<b>total</b>	<b>1571370</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1462686
		noncasnic mic	98173
		noncasnic mare	10511
		<b>total</b>	<b>1571370</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	543929.3
		noncasnic mic	295367.2
		noncasnic mare	303394.7
		<b>total</b>	<b>1142691</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	3118
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>3118</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</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	465
		noncasnic mic	57
		noncasnic mare	10
		<b>total</b>	532
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	224
		noncasnic mic	39
		noncasnic mare	8
		<b>total</b>	271
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	193
		noncasnic mic	42
		noncasnic mare	9
		<b>total</b>	244
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	1
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1445
		noncasnic mic	240
		noncasnic mare	17
		<b>total</b>	1702

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	1386
		noncasnic mic	254
		noncasnic mare	11
		<b>total</b>	<b>1651</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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	39
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	39
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	190153
		noncasnic mic	14261
		noncasnic mare	532
		<b>total</b>	<b>204946</b>
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	12126
		noncasnic mic	1751
		noncasnic mare	116
		<b>total</b>	<b>13993</b>
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	14958
		noncasnic mic	1703
		noncasnic mare	97
		<b>total</b>	<b>16758</b>
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	881
		noncasnic mic	86
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>967</b>
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	8
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>8</b>

33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	9423
		noncasnic mic	1049
		noncasnic mare	125
		<b>total</b>	10597
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	689
		noncasnic mic	94
		noncasnic mare	7
		<b>total</b>	790
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	48
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	49
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	216
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	1
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	31

40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 08000708 09 si 08000707 01 cu max 800 linii
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	0
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	2 numere cu apel gratuit 08000708 09 si 08000707 01 cu max 800 linii
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	217730
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	193279
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	46
		casnic	0



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	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
		casnic	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	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
		casnic	2977
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	noncasnic mic	1249
		noncasnic mare	738
		<b>total</b>	4964
		casnic	12092
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	noncasnic mic	905
		noncasnic mare	1
		<b>total</b>	12998
		casnic	1572
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțați	noncasnic mic	180
		noncasnic mare	7
		<b>total</b>	1759
		casnic	1572

51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	57
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>58</b>
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	0
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	2374
		noncasnic mic	622
		noncasnic mare	38
		<b>total</b>	<b>3034</b>