

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. 3-2019

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. III
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1534571
		noncasnic mic	101596
		noncasnic mare	9299
		total	1645466
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	62542
		noncasnic mic	5658
		noncasnic mare	9
		total	68209
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	60166
		noncasnic mic	4923
		noncasnic mare	165
		total	65254
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1536947
		noncasnic mic	102331
		noncasnic mare	9143
		total	1648421
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1536947
		noncasnic mic	102331
		noncasnic mare	9143
		total	1648421
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	586132
		noncasnic mic	356091.9
		noncasnic mare	201171.8
		total	1143396
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	2961
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	2961
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

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	1399
		noncasnic mic	245
		noncasnic mare	16
		total	1660
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	988
		noncasnic mic	146
		noncasnic mare	14
		total	1148
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1051
		noncasnic mic	202
		noncasnic mare	12
		total	1265
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	219
		noncasnic mic	26
		noncasnic mare	2
		total	247
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	8
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	8
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	2852
		noncasnic mic	818
		noncasnic mare	48
		total	3718
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	2852
		noncasnic mic	818
		noncasnic mare	48
		total	3718
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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
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
		total	0

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
		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	1
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	135746
		noncasnic mic	9787
		noncasnic mare	274
		total	145807
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	16889
		noncasnic mic	2176
		noncasnic mare	103
		total	19168
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	16071
		noncasnic mic	2171
		noncasnic mare	99
		total	18341
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	9046
		noncasnic mic	1481
		noncasnic mare	90
		total	10617
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	529
		noncasnic mic	11
		noncasnic mare	0
		total	540

33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	8199
		noncasnic mic	1221
		noncasnic mare	74
		total	9494
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	3387
		noncasnic mic	487
		noncasnic mare	37
		total	3911
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	321
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	325
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	193
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	48
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	7
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 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 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	280749
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	220321
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	142
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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	11511
		noncasnic mic	2544
		noncasnic mare	98
		total	14153
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	9482
		noncasnic mic	1246
		noncasnic mare	2
		total	10730
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	12700
		noncasnic mic	1994
		noncasnic mare	129
		total	14823
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	865
		noncasnic mic	15
		noncasnic mare	0
		total	880
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	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	10346
		noncasnic mic	593
		noncasnic mare	10
		total	10949

0 check

0 check