

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. 4-2019

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	1536947
		noncasnic mic	102331
		noncasnic mare	9143
		total	1648421
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	49445
		noncasnic mic	3961
		noncasnic mare	9
		total	53415
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	61972
		noncasnic mic	4915
		noncasnic mare	265
		total	67152
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1524420
		noncasnic mic	101377
		noncasnic mare	8887
		total	1634684
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1524420
		noncasnic mic	101377
		noncasnic mare	8887
		total	1634684
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	560508.5
		noncasnic mic	341997.3
		noncasnic mare	169754.3
		total	1072260
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	3786
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	3786
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	2212
		noncasnic mic	446
		noncasnic mare	29
		total	2687
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	1832
		noncasnic mic	354
		noncasnic mare	12
		total	2198
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1611
		noncasnic mic	350
		noncasnic mare	23
		total	1984
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	320
		noncasnic mic	52
		noncasnic mare	4
		total	376
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	29
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	0
		total	32
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1978
		noncasnic mic	572
		noncasnic mare	25
		total	2575
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	1978
		noncasnic mic	572
		noncasnic mare	25
		total	2575
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	4
		noncasnic mare	0
		total	6
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		total	3

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	2
		noncasnic mare	0
		total	2
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	3
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	3
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	1
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	111250
		noncasnic mic	9599
		noncasnic mare	331
		total	121180
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	15052
		noncasnic mic	1943
		noncasnic mare	93
		total	17088
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	14160
		noncasnic mic	1778
		noncasnic mare	66
		total	16004
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	8180
		noncasnic mic	1238
		noncasnic mare	72
		total	9490
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	355
		noncasnic mic	16
		noncasnic mare	0
		total	371

33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	9276
		noncasnic mic	1598
		noncasnic mare	83
		total	10957
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	1462
		noncasnic mic	223
		noncasnic mare	67
		total	1752
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	125
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		total	127
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	280
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	21
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	5
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 08000708 09 și 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 și 08000707 01 cu max 800 linii
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	244803
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	174713
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	21787
		noncasnic mic	2955
		noncasnic mare	283
		total	25025
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	5149
		noncasnic mic	333
		noncasnic mare	0
		total	5482
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	9984
		noncasnic mic	1515
		noncasnic mare	143
		total	11642
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	514
		noncasnic mic	21
		noncasnic mare	0
		total	535
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	4526
		noncasnic mic	383
		noncasnic mare	20
		total	4929

0 check

0 check