

ANEXA 1 - ENEL ENERGIE Muntenia  
ANEXA 1 - Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Total an 2016
0	1	2	3
1.	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	0,0
		noncasnic mic	0,0
		noncasnic mare	0,0
		<b>total</b>	<b>0,0</b>
2.	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	3,1
		noncasnic mic	2,4
		noncasnic mare	1,6
		<b>total</b>	<b>2,4</b>
3.	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	1.691
		noncasnic mic	145
		noncasnic mare	18
		<b>total</b>	<b>1.854</b>
4.	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	0,0015
		noncasnic mic	0,0023
		noncasnic mare	0,0079
		<b>total</b>	<b>0,0117</b>
5.	<i>Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	2,1
		noncasnic mic	2,4
		noncasnic mare	2,1
		<b>total</b>	<b>2,2</b>
6.	<i>Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore- art. 9 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	6372
		noncasnic mic	1028
		noncasnic mare	17
		<b>total</b>	<b>7417</b>
7.	<i>Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9 alin. (3) lit.b)</i>	casnic	17
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>17</b>
8.	<i>Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10 alin. (3)</i>	<b>casnic</b>	<b>423</b>
9.	<i>Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art. 11 alin (3) lit.a)</i>	casnic	8354
		noncasnic mic	2189
		noncasnic mare	145
		<b>total</b>	<b>10688</b>
10.	<i>Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) – art. 11 alin. (3) lit. b)</i>	casnic	6,8
		noncasnic mic	8,1
		noncasnic mare	7,6
		<b>total</b>	<b>7,5</b>
11.	<i>Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail – art. 13 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	1,0
		noncasnic mic	1,1
		noncasnic mare	1,3
		<b>total</b>	<b>1,1</b>
12.	<i>Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	1,0
		noncasnic mic	1,1
		noncasnic mare	1,2
		<b>total</b>	<b>1,1</b>
13.	<i>Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14 alin. (2) lit. a)</i>	<b>total</b>	<i>2 numere de telefon cu max 800 linii</i>
14.	<i>Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare- art. 14 alin. (2) lit. b)</i>	<b>total</b>	<i>2 numere de telefon cu max 800 linii 0800.07.08.09 (Telecitire si Info Enel) – numar gratuit apelabil 12 ore in zilele lucratoare si 5 ore sambata 0800.07.07.01 (Piata Libera)- numar gratuit apelabil 12 ore in zilele lucratoare si 5 ore sambata</i>
15.	<i>Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)</i>	<b>total</b>	<i>0</i>
16.	<i>Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit -art 14. alin. (2) lit. d)</i>	<b>total</b>	<i>2 numere de telefon cu max 800 linii</i>

ANEXA 1 - ENEL ENERGIE Muntenia  
ANEXA 1 - Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Total an 2016
17.	<i>Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal -art. 14 alin. (2) lit. e)</i>	<b>total</b>	0
18.	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art.15 alin. (2) lit. a)</i>	casnic	1
		noncasnic mic	5
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>6</b>
19.	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
20.	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată -art. 15 alin (2) lit. c)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
21.	<i>Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>

NOTĂ: Compensatiile prevazute in Standardul de Performanta aprobat prin Ordin ANRE nr. 118/17.07.2015 pentru nerealizarea indicatorilor de performanta garantati sunt raportate in luna in care furnizorul le recunoaste si face demersurile necesare platii catre CF, in modul in care precizat in art. 16 lit. b)

ANEXA 2- ENEL ENERGIE Muntenia  
**ANEXA 2 - Indicatori statistici privind activitatea de furnizare**

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Total an 2016
0	1	2	3
1.	Numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
2.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță – art. 5 alin. (4) lit. b)	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	2.430
		noncasnic mic	247
		noncasnic mare	30
		<b>total</b>	<b>2.707</b>
4.	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0,0021
		noncasnic mic	0,0039
		noncasnic mare	0,0131
		<b>total</b>	<b>0,0022</b>
5.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	30
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	1
		<b>total</b>	<b>32</b>
6.	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	12
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	2
		<b>total</b>	<b>21</b>
7.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare – art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic	10.270
		noncasnic mic	1.653
		noncasnic mare	51
		<b>total</b>	<b>11.974</b>
8.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic	35
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>36</b>
9.	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9 alin. (6) lit. c)	casnic	17
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>17</b>
10.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat – art. 10 alin. (5) lit. a)	<b>casnic</b>	<b>425</b>
11.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță- art. 10 alin. (5) lit. b)	<b>casnic</b>	<b>1</b>
12.	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	<b>casnic</b>	<b>2</b>

ANEXA 2- ENEL ENERGIE Muntenia  
**ANEXA 2 - Indicatori statistici privind activitatea de furnizare**

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Total an 2016
13.	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5) lit. a)	casnic	12.394
		noncasnic mic	3.258
		noncasnic mare	241
		<b>total</b>	<b>15.893</b>
14.	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare- art. 11 alin (5) lit. b)	casnic	27.155
		noncasnic mic	4.177
		noncasnic mare	320
		<b>total</b>	<b>31.652</b>
15.	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat greșit, solicitări informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare – art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic	3.541
		noncasnic mic	971
		noncasnic mare	93
		<b>total</b>	<b>4.605</b>
16.	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin (5) lit. d)	casnic	45
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	1
		<b>total</b>	<b>47</b>
17.	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit.e)	casnic	98
		noncasnic mic	64
		noncasnic mare	1
		<b>total</b>	<b>163</b>
18.	Numărul de sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12, alin. (3) și (4) primite de la CF privind intermedierea relației CF – OR – art. 13, alin. (3), lit. a)	casnic	10.097
		noncasnic mic	1.372
		noncasnic mare	162
		<b>total</b>	<b>11.631</b>
19.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR– art. 13 alin. 3 lit. b)	casnic	485
		noncasnic mic	120
		noncasnic mare	26
		<b>total</b>	<b>631</b>
20.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță – art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic	334
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>338</b>
21.	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului- art 15 alin. (3) lit. a)	casnic	6.042
		noncasnic mic	1.680
		noncasnic mare	182
		<b>total</b>	<b>7.904</b>
22.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art 15 alin (3) lit. b)	casnic	2.409
		noncasnic mic	3.047
		noncasnic mare	31
		<b>total</b>	<b>5.487</b>
23.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	<b>noncasnic mare</b>	<b>0</b>
24.	Numărul de compensații plătite - art 16 lit. b)	casnic	445
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	2
		<b>total</b>	<b>454</b>

ANEXA 2- ENEL ENERGIE Muntenia  
**ANEXA 2 - Indicatori statistici privind activitatea de furnizare**

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Total an 2016
25.	<i>Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art 16 lit. c)</i>	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
26.	<i>Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art 17 lit. a)</i>	casnic	1.141.471
		noncasnic mic	61.827
		noncasnic mare	2.329
		<b>total</b>	<b>1.205.627</b>
27.	<i>Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art 17 lit. b)</i>	casnic	114.781
		noncasnic mic	23.324
		noncasnic mare	317
		<b>total</b>	<b>138.422</b>
28.	<i>Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei – art. 17 lit. c)</i>	casnic	95.173
		noncasnic mic	20.422
		noncasnic mare	333
		<b>total</b>	<b>115.928</b>
29.	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art 17 lit. d)</i>	casnic	1.162.458
		noncasnic mic	64.782
		noncasnic mare	2.302
		<b>total</b>	<b>1.229.542</b>
30.	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art 17 lit. e)</i>	casnic	1.162.458
		noncasnic mic	64.782
		noncasnic mare	2.302
		<b>total</b>	<b>1.229.542</b>
31.	<i>Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art 17 lit. f)</i>	casnic	38.706
		noncasnic mic	6.977
		noncasnic mare	201
		<b>total</b>	<b>45.884</b>
32.	<i>Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art 17 lit. g)</i>	casnic	2.156.505
		noncasnic mic	926.207
		noncasnic mare	720.992
		<b>total</b>	<b>3.803.703</b>

NOTA: Compensițiile prevăzute în Standardul de Performanță aprobat prin Ordin ANRE nr. 118/17.07.2015 pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantati sunt raportate în luna în care furnizorul le recunoaște și face demersurile necesare plății către CF, în modul în care precizat în art. 16 lit. b)