

## Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: ENOL GRUP S.A  
 Telefon: (021) 322.43.76  
 Fax: (021) 322.43.77  
 E-mail: dispecer@enol.ro  
 Pagina web: www.enol.ro  
 Perioada de raportare: Trimestrul I 2017

Nr Crt	Indicatori de performanță generali")	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	0				0
		noncasnic mic	2				2
		noncasnic mare	977				977
		<b>total</b>	979	0	0	0	979
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	393				393
		<b>total</b>	393	0	0	0	393
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0		0	0	0
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	0				0
		noncasnic mic	2				2
		noncasnic mare	1370				1370
		<b>total</b>	1372	0	0	0	1372
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	0				0
		noncasnic mic	2				2
		noncasnic mare	1370				1370
		<b>total</b>	1372	0			1372
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	0				0
		noncasnic mic	19				18,595
		noncasnic mare	28298				28298
		<b>total</b>	28316,6	0	0	0	28316,6
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	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	7				7
		<b>total</b>	7	0	0	0	7
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	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	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0

0	1	2	3	4	5	6	7
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				0
		noncasnic mic	1				1
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	1	0	0	0	1
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	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	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				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	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				0
		noncasnic mic	1				1
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	1	0	0	0	1
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	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				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	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				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0				0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0				0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0				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				0

0	1	2	3	4	5	6	7
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				0
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0			0
		noncasnic mic	0	0			0
		noncasnic mare	0	0			0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
33.	Numărul de solidități/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
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	0				0
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0				0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0				0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1				1
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1				1
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2				2
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	2				2
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	25				25

0	1	2	3	4	5	6	7
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	25				25
45.	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	30				30
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				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	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				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	393				393
		<b>total</b>	393	0	0	0	393
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	noncasnic mare	0				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	0				0
		noncasnic mic	0				0
		noncasnic mare	0				0
		<b>total</b>	0	0	0	0	0