

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: ENEX S.R.L.

Telefon: 0264 207 550

Fax: 0264 436 600

E-mail: office@enexenergy.ro

Pagină web: www.enexenergy.ro

Perioada de raportare: 01.01.2019 - 30.09.2019

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	0		
		noncasnic mic	58	58	58		
		noncasnic mare	41	36	32		
		total	99	94	90		
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	3	0	99		
		noncasnic mare	1	0	51		
		total	4	0	150		
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	3	0	1		
		noncasnic mare	6	4	1		
		total	9	4	2		
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	58	58	156		
		noncasnic mare	36	32	82		
		total	94	90	238		
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	58	58	156		
		noncasnic mare	36	32	82		
		total	94	90	238		
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	731	636	867		
		noncasnic mare	23157	14401	10504		
		total	23888	15037	11371		
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	0		
		noncasnic mic	2	0	6		
		noncasnic mare	1	0	4		
		total	3	0	10		
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		



13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	
		total	0	0	0	
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	-	-	-	
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	-	-	-	
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-	
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	-	-	-	
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	-	-	-	
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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
		total	0	0	0
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
33	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	2	0	0
		total	2	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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	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	-	-	-
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	-	-	-
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	-	-	-
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0	0	0
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	9	9	9
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	9	9	9
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	-	-	-
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	-	-	-
45	Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	-	-	-
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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	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	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	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	0
		noncasnic mic	3	0	0
		noncasnic mare	6	4	1
		total	9	4	1
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	3	0	99
		noncasnic mare	1	0	51
		total	4	0	150
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0



51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
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	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	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	

*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.

