

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: 01.01.2018 - 30.09.2018

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali ²⁾	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	54	54	49		
		noncasnic mare	193	191	103		
		total	247	245	152		
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	1	17		
		noncasnic mare	1	19	4		
		total	1	20	21		
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	0	6	3		
		noncasnic mare	3	107	61		
		total	3	113	64		
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	54	49	63		
		noncasnic mare	191	103	46		
		total	245	152	109		
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	54	49	63		
		noncasnic mare	191	103	46		
		total	245	152	109		
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	0.0	0.0	0.0		
		noncasnic mic	839.3	732.9	792.8		
		noncasnic mare	24597.3	20080.4	32239.0		
		total	25436.6	20813.3	33031.8		
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	0	1	3		
		noncasnic mare	1	3	2		
		total	1	4	5		
8	Numărul de încălcări ale termenului de emisie 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 emisie 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 casniciei privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	-	-	-
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casniciei, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	-	-	-
25	Numărul de plângeri ale clienților casniciei privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-
26	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casniciei de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casniciei privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	-	-	-
27	Numărul de compensații plătite clienților casniciei în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casniciei 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 intenționate 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	1	1	0
		noncasnic mare	1	2	0
		total	2	3	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 receptorilor 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	Timpu 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 deservite 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	0	6	2
		noncasnic mare	3	107	49
		total	3	113	51
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	0	11	5
		noncasnic mare	1	9	3
		total	1	20	8
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0



5.1	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		
5.2	Numărul de solicitări ale CF noncasnicii mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	noncasnic mare	0	0	0		
5.3	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.

