

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: Enel Energie Muntenia SA
 Telefon: 0372 115532
 Fax: 0372 875266
 E-mail: office.energie@enel.com
 Pagina web: <https://www.enel.ro/content/enel-ro/enel-muntenia/ro.html>
 Perioada de raportare: trim. 1-2020

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1321305
		noncasnic mic	82318
		noncasnic mare	1514
		total	1405137
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	59714
		noncasnic mic	3809
		noncasnic mare	86
		total	63609
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	53099
		noncasnic mic	5075
		noncasnic mare	82
		total	58256
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1327920
		noncasnic mic	81052
		noncasnic mare	1518
		total	1410490
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1327920
		noncasnic mic	81052
		noncasnic mare	1518
		total	1410490
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	653298.3
		noncasnic mic	425961.8
		noncasnic mare	110641.4
		total	1189902
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	3987
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	3987
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	casnic	0
		noncasnic mic	0

	ofertelor de furnizare	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	2469
		noncasnic mic	229
		noncasnic mare	9
		total	2707
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	2507
		noncasnic mic	194
		noncasnic mare	8
		total	2709
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1575
		noncasnic mic	175
		noncasnic mare	4
		total	1754
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	405
		noncasnic mic	35
		noncasnic mare	4
		total	444
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	32
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	32
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	4713
		noncasnic mic	505
		noncasnic mare	6
		total	5224
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	4713
		noncasnic mic	505
		noncasnic mare	6
		total	5224
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	1
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	5
		casnic	1

20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	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	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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
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	150615
		noncasnic mic	8771
		noncasnic mare	287
		total	159673
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	19960
		noncasnic mic	1675
		noncasnic mare	91
		total	21726
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	18585
		noncasnic mic	1559
		noncasnic mare	70
		total	20214
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	6320
		noncasnic mic	921
		noncasnic mare	52
		total	7293
		casnic	397

32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	397
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	15754
		noncasnic mic	1524
		noncasnic mare	60
		total	17338
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	1225
		noncasnic mic	171
		noncasnic mare	3
		total	1399
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	145
		noncasnic mic	5
		noncasnic mare	0
		total	150
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	180
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	25
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	2
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	10
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 08000708 09 si 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 si 08000707 01 cu max 800 linii
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	281726
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	200305
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	211

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	10645
		noncasnic mic	5063
		noncasnic mare	234
		total	15942
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	6468
		noncasnic mic	1239
		noncasnic mare	71
		total	7778
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	7975
		noncasnic mic	1127
		noncasnic mare	59
		total	9161
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	576
		noncasnic mic	5
		noncasnic mare	0
		total	581
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
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	16062
		noncasnic mic	1634
		noncasnic mare	416
		total	18112