

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](mailto:office.energie@enel.com)  
 Pagina web: <https://www.enel.ro/content/enel-ro/enel-muntenia/ro.html>  
 Perioada de raportare: trim. 1-2022

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	1348755
		noncasnic mic	65290
		noncasnic mare	7254
		<b>total</b>	1421299
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	18234
		noncasnic mic	2572
		noncasnic mare	286
		<b>total</b>	21092
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	29015
		noncasnic mic	4400
		noncasnic mare	488
		<b>total</b>	33903
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1337974
		noncasnic mic	63462
		noncasnic mare	7052
		<b>total</b>	1408488
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1337974
		noncasnic mic	63462
		noncasnic mare	7051
		<b>total</b>	1408488
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	670470.026
		noncasnic mic	495785.798
		noncasnic mare	67480.656
		<b>total</b>	1233736.48
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	4680
		noncasnic mic	204
		noncasnic mare	8
		<b>total</b>	4892
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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	1503
		noncasnic mic	193
		noncasnic mare	19
		<b>total</b>	1715
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	1430
		noncasnic mic	185
		noncasnic mare	22
		<b>total</b>	1637
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	590
		noncasnic mic	123
		noncasnic mare	18
		<b>total</b>	731
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	204
		noncasnic mic	25
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	229

Indicatori de performanță Trim. I

14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	2
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>2</b>
		casnic	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	920
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>920</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	788
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	noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>788</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	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	<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		casnic	0
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	5
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	noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>7</b>
		casnic	5
		noncasnic mic	3
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>8</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		casnic	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	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	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	211382
		noncasnic mic	11507
		noncasnic mare	570
		<b>total</b>	<b>223459</b>
		casnic	9873
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	968
		noncasnic mare	51
		<b>total</b>	<b>10892</b>
		casnic	9495
		noncasnic mic	933
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mare	56
		<b>total</b>	<b>10484</b>
		casnic	10511
		noncasnic mic	884
		noncasnic mare	62
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	<b>total</b>	<b>11457</b>

32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	17
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>19</b>
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	6919
		noncasnic mic	713
		noncasnic mare	56
		<b>total</b>	<b>7688</b>
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	1253
		noncasnic mic	140
		noncasnic mare	21
		<b>total</b>	<b>1414</b>
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	26
		noncasnic mic	6
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>32</b>
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	141
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	1
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	13
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și tarif normal avem 1200 de linii)
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și cu tarif normal avem 1200 de linii)
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și cu tarif normal avem 1200 de linii)
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	332614
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	252772
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	346
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	5
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>5</b>
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	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>1</b>
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	27861
		noncasnic mic	3692
		noncasnic mare	409
		<b>total</b>	<b>31962</b>
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	8202
		noncasnic mic	1920
		noncasnic mare	213
		<b>total</b>	<b>10335</b>
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	11968
		noncasnic mic	1049
		noncasnic mare	83
		<b>total</b>	<b>13100</b>
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	46
		noncasnic mic	8
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>54</b>
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	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	24289
		noncasnic mic	2201
		noncasnic mare	126
		<b>total</b>	<b>26616</b>