

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. 2-2020

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. II
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1327920
		noncasnic mic	81052
		noncasnic mare	1518
		total	1410490
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	38144
		noncasnic mic	2521
		noncasnic mare	30
		total	40695
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	35953
		noncasnic mic	3528
		noncasnic mare	70
		total	39551
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1330111
		noncasnic mic	80045
		noncasnic mare	1478
		total	1411634
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1330111
		noncasnic mic	80045
		noncasnic mare	1478
		total	1411634
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	580844
		noncasnic mic	304137.4
		noncasnic mare	88502.1
		total	973483.5
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	3704
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	3704
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a	casnic	0
		noncasnic mic	0

9.	nerespectarea termenului de emisie a 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	2487
		noncasnic mic	488
		noncasnic mare	9
		total	2984
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	2184
		noncasnic mic	305
		noncasnic mare	5
		total	2494
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1154
		noncasnic mic	310
		noncasnic mare	4
		total	1468
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	488
		noncasnic mic	51
		noncasnic mare	3
		total	542
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	40
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	40
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		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	0
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	1
		casnic	0

20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	3
		noncasnic mare	0
		total	3
		casnic	0
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		total	2
		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
		total	0
		casnic	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	2
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	2
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	154692
		noncasnic mic	11521
		noncasnic mare	391
		total	166604
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	15445
		noncasnic mic	2081
		noncasnic mare	73
		total	17599
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	13871
		noncasnic mic	1786
		noncasnic mare	64
		total	15721
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	1992
		noncasnic mic	372
		noncasnic mare	23
		total	2387
		casnic	95

32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	3
		noncasnic mare	0
		total	98
		casnic	8236
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mic	1158
		noncasnic mare	57
		total	9451
		casnic	1052
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	noncasnic mic	173
		noncasnic mare	3
		total	1228
		casnic	51
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	noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		total	53
		casnic	171
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	171
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	1
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0
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 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	#VALUE!

42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	2 numere cu apel gratuit 08000708 09 si 08000707 01 si 1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	255936
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	222581
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	63
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	1445
		noncasnic mic	653
		noncasnic mare	699
		total	2797
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	439
		noncasnic mic	904
		noncasnic mare	0
		total	1343
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	3533
		noncasnic mic	598
		noncasnic mare	29
		total	4160
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în	casnic	186
		noncasnic mic	5

check

51.	nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	noncasnic mare	0	check
		total	191	
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	
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	17523	
		noncasnic mic	2249	
		noncasnic mare	251	
		total	20023	