

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. 2-2021

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	1338380
		noncasnic mic	77188
		noncasnic mare	1245
		<b>total</b>	<b>1416813</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	17547
		noncasnic mic	1076
		noncasnic mare	3
		<b>total</b>	<b>18626</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	19958
		noncasnic mic	2246
		noncasnic mare	22
		<b>total</b>	<b>22226</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1335969
		noncasnic mic	76018
		noncasnic mare	1226
		<b>total</b>	<b>1413213</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1335969
		noncasnic mic	76017.87
		noncasnic mare	1226.127
		<b>total</b>	<b>1413213</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	617960.6
		noncasnic mic	372564.2
		noncasnic mare	76367.14
		<b>total</b>	<b>1066892</b>
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	15628
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>15628</b>
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	0

0  
0  
0  
0

9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	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	2232
		noncasnic mic	271
		noncasnic mare	9
		<b>total</b>	2512
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	2190
		noncasnic mic	256
		noncasnic mare	9
		<b>total</b>	2455
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	625
		noncasnic mic	162
		noncasnic mare	2
		<b>total</b>	789
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	230
		noncasnic mic	37
		noncasnic mare	4
		<b>total</b>	271
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	12
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	13
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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
		<b>total</b>	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
		<b>total</b>	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
		<b>total</b>	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	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0

20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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
		<b>total</b>	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	1
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	1
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	196529
		noncasnic mic	12629
		noncasnic mare	596
		<b>total</b>	209754
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	16112
		noncasnic mic	1477
		noncasnic mare	80
		<b>total</b>	17669
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	11987
		noncasnic mic	1058
		noncasnic mare	61
		<b>total</b>	13106
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	7455
		noncasnic mic	790
		noncasnic mare	64
		<b>total</b>	8309
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la	casnic	196
		noncasnic mic	10

32.	solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mare	3
		<b>total</b>	209
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	7144
		noncasnic mic	850
		noncasnic mare	58
		<b>total</b>	8052
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	3648
		noncasnic mic	371
		noncasnic mare	37
		<b>total</b>	4056
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	158
		noncasnic mic	10
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	168
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	5
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	22
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	11
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si 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 si 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 si cu tarif normal avem 1200 de linii)
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	301942
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	228946
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	209
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
		<b>total</b>	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	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	1
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	19869
		noncasnic mic	2169.925
		noncasnic mare	14.07461
		<b>total</b>	22053
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	12853
		noncasnic mic	784
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	13637
		casnic	11356

50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mic	1198
		noncasnic mare	105
		<b>total</b>	12659
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	366
		noncasnic mic	21
		noncasnic mare	3
		<b>total</b>	390
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	13073
		noncasnic mic	4628
		noncasnic mare	233
		<b>total</b>	17934

0

0