

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. 3-2021

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. III
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1335969
		noncasnic mic	76018
		noncasnic mare	1226
		<b>total</b>	<b>1413213</b>
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	16482
		noncasnic mic	1973
		noncasnic mare	32
		<b>total</b>	<b>18487</b>
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	14615
		noncasnic mic	1758
		noncasnic mare	28
		<b>total</b>	<b>16401</b>
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1337836
		noncasnic mic	76233
		noncasnic mare	1230
		<b>total</b>	<b>1415299</b>
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1337836
		noncasnic mic	76233
		noncasnic mare	1230
		<b>total</b>	<b>1415299</b>
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	646577.966
		noncasnic mic	477219.884
		noncasnic mare	98142.623
		<b>total</b>	<b>1221940.473</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	12289
		noncasnic mic	224
		noncasnic mare	7
		<b>total</b>	<b>12520</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>
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>

		<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	2425
		noncasnic mic	308
		noncasnic mare	19
		<b>total</b>	2752
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	2423
		noncasnic mic	319
		noncasnic mare	18
		<b>total</b>	2760
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	607
		noncasnic mic	177
		noncasnic mare	7
		<b>total</b>	791
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	588
		noncasnic mic	74
		noncasnic mare	6
		<b>total</b>	668
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	7
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	7
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	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	1
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum	casnic	1
		noncasnic mic	0

20.	pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mare	0
		<b>total</b>	1
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	1
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	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	216152
		noncasnic mic	21102
		noncasnic mare	490
		<b>total</b>	237744
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	18949
		noncasnic mic	1643
		noncasnic mare	106
		<b>total</b>	20698
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	15226
		noncasnic mic	1425
		noncasnic mare	102
		<b>total</b>	16753
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	5222
		noncasnic mic	625
		noncasnic mare	42
		<b>total</b>	5889
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la	casnic	60
		noncasnic mic	5

32.	solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mare	0
		<b>total</b>	65
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	9474
		noncasnic mic	1022
		noncasnic mare	77
		<b>total</b>	10573
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	1837
		noncasnic mic	253
		noncasnic mare	17
		<b>total</b>	2107
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	68
		noncasnic mic	6
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	74
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	312
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	12
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	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	287654
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	234848
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	206
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	2
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	3
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	14586
		noncasnic mic	1744.856425
		noncasnic mare	28.14357477
		<b>total</b>	16359
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	6549
		noncasnic mic	1250.824882
		noncasnic mare	20.17511762
		<b>total</b>	7820
		casnic	7660

50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mic	952
		noncasnic mare	65
		<b>total</b>	<b>8677</b>
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	135
		noncasnic mic	11
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>146</b>
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	57317
		noncasnic mic	4111
		noncasnic mare	358
		<b>total</b>	<b>61786</b>