

la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Indicatorii de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare Enel Energie Muntenia 2012

Nr. crt	Indicator performanță	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	Total
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	4	4	4
		necasic mic	5	4	4
		necasic mare	3	4	4
		total	4	4	4
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare-art.5, alin. (1), b)	casnic	14	7	9
		necasic mic	20	27	23
		necasic mare	33	24	28
		total	16	10	20
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	252	611	863
		necasic mic	82	72	154
		necasic mare	16	25	41
		total	350	708	1058
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.00023	0.00056	0.00079
		necasic mic	0.00130	0.00117	0.00247
		necasic mare	0.00192	0.00299	0.00490
		total	0.00030	0.00061	0.00091
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic	8	5	6
		necasic mic			
		necasic mare			
		total			
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	3,015	3,382	6,397
		necasic mic	867	594	1,461
		necasic mare	18	12	30
		total	3,900	3,988	7,888
7	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	4,480	2,787	7,267
		necasic mic	0	0	0
		necasic mare	0	0	0
		total	4,480	2,787	7,267
8	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	1,176	1,043	2,219
		necasic mic	74	33	107
		necasic mare	20	33	53
		total	1,270	1,109	2,379
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),	total	2,598	3,038	5,636
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)	total	12	13	12.5
11	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin Email-art 13, alin (1), a)		1	1	1
12	Durată medie de transmitere către op. de rețea a sesizărilor primite în scris, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea-art 13, alin (1), b)		3	3	3
13	Nr consumatori deserviți de Serviciul Clienti cu cel mai mare nr de consumatori arondați-art 14, alin (3), a)	total	152,274	152,927	152,927
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)	total	1*		
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)	total	0		0
16	Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).	total	1*		
17	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii proprii-art 15, alin (2), a)	total	0	0	0
18	Număr reclamații privind schimbarea furniz.-de la consumatorii deserviți de alt furnizor-art 15, alin (2), b)	total	0	0	0
19	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.ajunse în instanța de judecată-art 15, alin (2), c)	total	0	0	0
20	Număr de reclamații privind schimbarea furniz.finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv-art 15, alin (2), d)	total	0	0	0

* este un singur numar de telefon gratuit cu 450 de linii (Call Center)

Indicator

Nr. crt	Indicator performanta	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	Total
0	1	2	3	4	5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	638	1,075	1,713
		necasic mic	147	127	274
		necasic mare	28	46	74
		total	813	1,248	2,061
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	0.00058	0.00098	0.00156
		necasic mic	0.00234	0.00206	0.00443
		necasic mare	0.00335	0.00550	0.00885
		total	0.00070	0.00107	0.00176
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	6,768	8167	14,935
		necasic mic	1,053	953	2,006
		necasic mare	33	14	47
		total	7,854	9,134	16,988
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	1,185	1,050	2,235
		necasic mic	75	33	108
		necasic mare	28	35	63
		total	1,288	1,118	2,406
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)	total	4,688	3,792	8,480
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)	total	2,877	7,964	10,841
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)	total	1,662	2,059	3,721
8	Număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13, alin (3)	total	8,357	6,963	15,320
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)	total		3	3
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)	total		3	3
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu-art 16, lit. c)	total	0	0	0
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei-art 17, lit. a)	casnic	1,087,244	1,092,560	1,092,560
		necasic mic	63,141	62,899	62,899
		necasic mare	5,900	8,353	8,353
		total	1,156,285	1,163,812	1,163,812
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	5,316	5,563	10,879
		necasic mic	-242	-1,102	-1,344
		necasic mare	2,453	10	2,463
		total	7,527	4,471	11,998
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	1,092,560	1,098,123	1,098,123
		necasic mic	62,899	61,797	61,797
		necasic mare	8,353	8,363	8,363
		total	1,163,812	1,168,283	1,168,283
15	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea (transport și/sau distribuție)-art 17, lit. d)	casnic	1,092,560	1,098,123	1,098,123
		necasic mic	62,899	61,797	61,797
		necasic mare	8,353	8,363	8,363
		total	1,163,812	1,168,283	1,168,283
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	6,080	5,028	11,108
		necasic mic	3,867	2,069	5,936
		necasic mare	313	166	479
		total	10,260	7,263	17,523
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	1,096,339.66	1,146,543.17	2,242,882.83
		necasic mic	521,151.25	496,860.51	1,018,011.75
		necasic mare	730,907.09	707,326.98	1,438,234.06
		total	2,348,398.00	2,350,730.65	4,699,128.65