

Indicatorii de performanta generali privind calitatea serviciului de furnizare Enel Energie Muntenia 2013

Nr. crt	Indicator performanta	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul 2	Total
0	1	2	3	4	
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art.5, alin. (1), a)	casnic	3	7	4
		necasic mic	4	6	5
		necasic mare	2	6	4
		total	3	7	4
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare- art.5, alin. (1), b)	casnic	13	10	12
		necasic mic	31	30	31
		necasic mare	26	25	26
		total	17	14	15
3	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8, alin. (1), a)	casnic	1,107	873	1,980
		necasic mic	68	54	122
		necasic mare	20	16	36
		total	1,195	943	2,138
4	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la număr cons. deserviți - art. 8, alin. (1), a)	casnic	0.001009	0.000789	0.001790
		necasic mic	0.001111	0.000871	0.001967
		necasic mare	0.003185	0.002452	0.005518
		total	0.001027	0.000803	0.001820
5	durata medie de rezolvare a contestațiilor privind facturarea - art. 8, alin. (1), b)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare	4	4	4
		total			
6	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în 4 ore-art. 9, alin. (2), a)	casnic	2,670	2,961	5,631
		necasic mic	335	251	586
		necasic mare	18	14	32
		total	3,023	3,226	6,249
7	Nr locuri de consum deconectate pt. care furniz. solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9, alin. (2), b)	casnic	2,314	2,273	4,587
		necasic mic	461	356	817
		necasic mare	17	11	28
		total	2,792	2,640	5,432
8	Nr solicitări modificare tarif, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10, alin. (2).	casnic	781	728	1,509
		necasic mic	26	538	564
		necasic mare	2	23	25
		total	809	1289	2,098
9	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11, alin. (1), reprezentând o reclamație justificată- art.11. alin 3, a),	total	2,945	3,206	6,151
10	Durată medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin (3), b)	total	8	8	8
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	427,248	273,397	273,397
14	Nr linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul-art 14, alin (3), b)	total	2*	2*	2*
15	Număr de linii telefonice cu operator 24 ore din 24-art 14, alin (3), c)	total	0	0	0
16	Nr linii telefonice gratuite-art 14, alin (3), d).	total	2*	2*	2*
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

* sunt 2 numere de telefon gratuite cu 1200 de linii (Call Center)

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare -Enel Energie Muntenia 2013

Nr. crt	Indicator performanta	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul 2	Total
0	1	2	3	4	5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8, alin. (3)	casnic	1,642	1,269	2,911
		necasic mic	125	97	222
		necasic mare	23	18	41
		total	1,790	1,384	3,174
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la nr. consumatori deserviți - art. 8, alin. (3)	casnic	0.00150	0.00115	0.00263
		necasic mic	0.00204	0.00156	0.00358
		necasic mare	0.00366	0.00276	0.00628
		total	0.00154	0.00118	0.00270
3	Nr locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9, alin. (4)	casnic	7,578	5,842	13,420
		necasic mic	1,098	634	1,732
		necasic mare	88	56	144
		total	8,764	6,532	15,296
4	Nr solicitări modificare tarif - art. 10, alin. (4)	casnic	797	744	1,541
		necasic mic	26	539	565
		necasic mare	4	24	28
		total	827	1307	2,134
5	Nr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5), a)	total	4,873	4,780	9,653
6	Nr petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), b)	total	8,687	5,247	13,934
7	Nr petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatari gresit, solicitări informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare-art 11, alin (5), c)	total	1,883	4,933	6,816
8	Număr sesizări privind intermedierea relației consumator-operator de rețea-art 13 alin (3)	total	6381	5678	12,059
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații-art 16, lit. a)	total	2	0	2
10	Număr de compensații acordate-art 16, lit. b)	total	2	0	2
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	1,098,123	1,096,613	1,098,123
		necasic mic	61,797	61,226	61,797
		necasic mare	8,363	6,279	8,363
		total	1,168,283	1,164,118	1,168,283
13	Număr locuri de consum preluate în cursul perioadei-art 17, lit. b)	casnic	-1,510	9,558	8,048
		necasic mic	-571	802	231
		necasic mare	-2,084	245	-1,839
		total	-4,165	10,605	6,440
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei-art 17, lit. c)	casnic	1,096,613	1,106,171	1,106,171
		necasic mic	61,226	62,028	62,028
		necasic mare	6,279	6,524	6,524
		total	1,164,118	1,174,723	1,174,723
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	1,096,613	1,106,171	1,106,171
		necasic mic	61,226	62,028	62,028
		necasic mare	6,279	6,524	6,524
		total	1,164,118	1,174,723	1,174,723
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei-art 17, lit. e)	casnic	6,426	5,431	11,857
		necasic mic	3,206	3,033	6,239
		necasic mare	162	178	340
		total	9,794	8,642	18,436
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori-art 17, lit. f).	casnic	1,108,574	1,021,052	2,129,625
		necasic mic	478,596	466,408	945,004
		necasic mare	632,228	608,595	1,240,823
		total	2,219,398	2,096,055	4,315,452