

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: total an 2018

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	An 2018
0	1	2	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1,198,525
		noncasnic mic	77,880
		noncasnic mare	3,017
		total	1,279,422
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	358,198
		noncasnic mic	23,158
		noncasnic mare	351
		total	381,707
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	288,766
		noncasnic mic	23,774
		noncasnic mare	720
		total	313,260
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1267957
		noncasnic mic	77264
		noncasnic mare	2648
		total	1347869
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1267957
		noncasnic mic	77264
		noncasnic mare	2648
		total	1347869
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	2,271,127
		noncasnic mic	1,397,590
		noncasnic mare	1,975,321
		total	5,644,038
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	13,746
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	13,746

8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		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	2,930
		noncasnic mic	358
		noncasnic mare	19
		total	3,307
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	1,266
		noncasnic mic	182
		noncasnic mare	16
		total	1,464
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1,183
		noncasnic mic	278
		noncasnic mare	14
		total	1,475
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	4
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	4
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
		total	7
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	3,238
		noncasnic mic	725
		noncasnic mare	20
		total	3,983
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	2,885
		noncasnic mic	633
		noncasnic mare	9
		total	3,527

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	2
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		total	4
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		total	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	49
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	49
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	888,191
		noncasnic mic	74,831
		noncasnic mare	2,957
		total	965,979
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	74,085
		noncasnic mic	8,537
		noncasnic mare	481
		total	83,103
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	60,636
		noncasnic mic	6,661
		noncasnic mare	344
		total	67,641
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	3,609
		noncasnic mic	358
		noncasnic mare	11
		total	3,978
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	89
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		total	91
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	38,174
		noncasnic mic	3,829
		noncasnic mare	293
		total	42,296
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	1,753
		noncasnic mic	135
		noncasnic mare	15
		total	1,903
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	206
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	207

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	670
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	5
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	4
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 si 0800070701 cu max 800 linii
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	0
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 cu max 800 linii
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	620,575
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	553,494
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	51
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	2
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	3
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	13,354
		noncasnic mic	6,399
		noncasnic mare	528
		total	20,281
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	53,878
		noncasnic mic	9,477
		noncasnic mare	52
		total	63,407

50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	5,371
		noncasnic mic	493
		noncasnic mare	26
		total	5,890
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	306
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	0
		total	309
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	9,668
		noncasnic mic	2,912
		noncasnic mare	118
		total	12,698