

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: trim. 3-2018

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	1226313
		noncasnic mic	80248
		noncasnic mare	3075
		total	1309636
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	86734
		noncasnic mic	5118
		noncasnic mare	88
		total	91940
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	66459
		noncasnic mic	6261
		noncasnic mare	500
		total	73220
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1246588
		noncasnic mic	79105
		noncasnic mare	2663
		total	1328356
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1246588
		noncasnic mic	79105
		noncasnic mare	2663
		total	1328356
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	551536.4938
		noncasnic mic	344410.8354
		noncasnic mare	415104.2936
		total	1311051.623
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	2582
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	2582

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	723
		noncasnic mic	81
		noncasnic mare	3
		total	807
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	282
		noncasnic mic	37
		noncasnic mare	2
		total	321
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	315
		noncasnic mic	59
		noncasnic mare	1
		total	375
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	977
		noncasnic mic	196
		noncasnic mare	2
		total	1175
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	937
		noncasnic mic	177
		noncasnic mare	4
		total	1118
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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		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	11
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	11
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	266593
		noncasnic mic	21537
		noncasnic mare	880
		total	289010
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	23170
		noncasnic mic	2252
		noncasnic mare	148
		total	25570
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	18536
		noncasnic mic	1786
		noncasnic mare	111
		total	20433
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	1056
		noncasnic mic	97
		noncasnic mare	2
		total	1155
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	9
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	9
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	11780
		noncasnic mic	1069
		noncasnic mare	62
		total	12911
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	548
		noncasnic mic	31
		noncasnic mare	5
		total	584
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	36
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	36

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	211
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0
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 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 și 0800070701 cu max 800 linii
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	257
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	318
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	63
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
		total	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	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	3271
		noncasnic mic	3159
		noncasnic mare	429
		total	6859
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	15294
		noncasnic mic	2301
		noncasnic mare	15
		total	17610
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțați	casnic	1604
		noncasnic mic	128
		noncasnic mare	7
		total	1739
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	46
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
total	46		
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțați	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	1265
		noncasnic mic	775
		noncasnic mare	18
		total	2058