

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. 4-2018

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. IV
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1246588
		noncasnic mic	79105
		noncasnic mare	2663
		total	1328356
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	115672
		noncasnic mic	4048
		noncasnic mare	62
		total	119782
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	94303
		noncasnic mic	5889
		noncasnic mare	77
		total	100269
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	614307.7183
		noncasnic mic	374329.5592
		noncasnic mare	373799.2835
		total	1362436.561

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	3651
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	3651
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră 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	721
		noncasnic mic	102
		noncasnic mare	7
		total	830
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	312
		noncasnic mic	54
		noncasnic mare	4
		total	370
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	336
		noncasnic mic	85
		noncasnic mare	5
		total	426
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	2
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	2
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	3
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	3

15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	634
		noncasnic mic	194
		noncasnic mare	4
		total	832
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	617
		noncasnic mic	161
		noncasnic mare	4
		total	782
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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
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	6
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	6
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	175390
		noncasnic mic	16001
		noncasnic mare	749
		total	192140
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	14033
		noncasnic mic	1641
		noncasnic mare	88
		total	15762
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	9848
		noncasnic mic	1067
		noncasnic mare	47
		total	10962
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	417
		noncasnic mic	74
		noncasnic mare	4
		total	495

32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	21
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	21
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	8375
		noncasnic mic	804
		noncasnic mare	61
		total	9240
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	379
		noncasnic mic	27
		noncasnic mare	5
		total	411
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	49
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	50
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	174
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 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 și 0800070701 cu max 800 linii
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	137003
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	115998
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	65
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	0
		noncasnic mare	0
		total	2
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	6463
		noncasnic mic	1846
		noncasnic mare	48
		total	8357
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	18339
		noncasnic mic	1571
		noncasnic mare	1
		total	19911
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic	798
		noncasnic mic	101
		noncasnic mare	9
		total	908

51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	73
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	74
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	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	2108
		noncasnic mic	509
		noncasnic mare	26
		total	2643