

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 2019

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trim. I	Trim. I - 2019	Trim. II - 2019	Trim. III - 2019	Trim. IV - 2019	An 2019			
0	1	2	3	4	4	4	4	7			
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic		1,267,957	1287506	1304813	1313135	1,267,957			
		noncasnic mic		77,264	82373	84625	82768	77,264			
		noncasnic mare		2,648	2996	2920	1568	2,648			
		total		1,347,869	1372875	1392358	1397471	1,347,869			
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic		89,465	84110	69864	70963	314,402			
		noncasnic mic		8,347	5075	3739	3090	20,251			
		noncasnic mare		396	25	23	22	466			
		total		98,208	89210	73626	74075	335,119			
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic		69,916	66803	61542	62793	261,054			
		noncasnic mic		3,238	2823	5596	3540	15,197			
		noncasnic mare		48	101	1375	76	1,600			
		total		73,202	69727	68513	66409	277,851			
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic		1,287,506	1304813	1313135	1321305	1321305			
		noncasnic mic		82,373	84625	82768	82318	82318			
		noncasnic mare		2,996	2920	1568	1514	1514			
		total		1,372,875	1392358	1397471	1405137	1405137			
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic		1,287,506	1304813	1313135	1321305	1321305			
		noncasnic mic		82,373	84625	82768	82318	82318			
		noncasnic mare		2,996	2920	1568	1514	1514			
		total		1,372,875	1392358	1397471	1405137	1405137			
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic		647,825	579638.3844	578084.7763	525584.4446	2,331,132			
		noncasnic mic		368,145	394761.5984	399899.8878	392201.3415	1,555,008			
		noncasnic mare		309,340	353812.347	274432.017	329316.681	1,266,901			
		total		1,325,310	1328212.33	1252416.681	1247102.467	5,153,042			
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		1,639	2550	3872	4449	12,510			
		noncasnic mic		0	0	0	0	0			
		noncasnic mare		0	0	0	0	0			
		total		1,639	2550	3872	4449	12,510			
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic		0	0	0	0	0			
		noncasnic mic		0	0	0	0	0			
		noncasnic mare		0	0	0	0	0			
		total		0	0	0	0	0			
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic		0	0	0	0	0			
		noncasnic mic		0	0	0	0	0			
		noncasnic mare		0	0	0	0	0			
		total		0	0	0	0	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		1,123	1885	1893	2463	7,364			
		noncasnic mic		99	161	218	287	765			
		noncasnic mare		3	2	3	4	12			
		total		1,225	2048	2114	2754	8,141			
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		341	731	1352	2231	4,655			
		noncasnic mic		38	61	134	275	508			
		noncasnic mare		2	1	1	3	7			
		total		381	793	1487	2509	5,170			
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic		710	1621	1320	1732	5,383			
		noncasnic mic		78	151	170	211	610			
		noncasnic mare		2	2	3	2	9			
		total		790	1774	1493	1945	6,002			
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic		23	78	329	420	850			
		noncasnic mic		3	5	22	53	83			
		noncasnic mare		0	1	0	0	1			
		total		26	84	351	473	934			
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic		7	12	26	44	89			
		noncasnic mic		0	0	0	0	0			
		noncasnic mare		0	0	0	0	0			
		total		7	12	26	44	89			

dif. Trim.3 dif. Trim 4
 0 0
 0 0
 0 0
 0 0

15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic		175	3541	3183	1967	8,866
		noncasnic mic		167	1141	1049	690	3,047
		noncasnic mare		0	7	9	17	33
		total		342	4689	4241	2674	11,946
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		175	3541	3183	1967	8,866
		noncasnic mic		167	1141	1049	690	3,047
		noncasnic mare		0	7	9	17	33
		total		342	4689	4241	2674	11,946
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	0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		0	0	0	0	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	0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		0	0	0	0	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	3	4	1	8
		noncasnic mic		1	0	2	1	4
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		1	3	6	2	12
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic		0	2	1	1	4
		noncasnic mic		0	0	1	1	2
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		0	2	2	2	6
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	0	2	3	5
		noncasnic mic		0	1	1	2	4
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		0	1	3	5	9
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	0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		0	0	0	0	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic		9	5	0	0	14
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic		9	5	0	0	14
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic		1	1	0	1	3
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	0	0	1	1
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	0	0	0	0
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic		177,392	139894	127403	145921	590,610
		noncasnic mic		12,502	10406	9677	10269	42,854
		noncasnic mare		563	426	305	301	1,595
		total		190,457	150726	137385	156491	635,059
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic		20,263	23062	21822	19777	84,924
		noncasnic mic		2,351	3101	2498	2155	10,105
		noncasnic mare		117	152	134	89	492
		total		22,731	26315	24454	22021	95,521
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic		12,408	14892	21255	18492	67,047
		noncasnic mic		1,315	1979	2519	1931	7,744
		noncasnic mare		68	106	111	73	358
		total		13,791	16977	23885	20496	75,149
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic		4,916	16083	14954	12970	48,923
		noncasnic mic		928	2122	1983	1508	6,541
		noncasnic mare		57	106	89	65	317
		total		5,901	18311	17026	14543	55,781
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic		351	1568	1234	694	3,847
		noncasnic mic		7	10	10	7	34
		noncasnic mare		0	1	0	0	1
		total		358	1579	1244	701	3,882

		casnic		7,842	9193	8848	10351	36,234
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mic		952	844	1079	953	3,828
		noncasnic mare		95	47	42	62	246
		total		8,889	10084	9969	11366	40,308
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		1,021	2328	4197	1859	9,405
		noncasnic mic		114	229	441	174	958
		noncasnic mare		11	15	34	43	103
		total		1,146	2572	4672	2076	10,466
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		218	441	585	238	1,482
		noncasnic mic		0	0	6	2	8
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		218	441	591	240	1,490
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		186	239	300	219	944
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic		22	64	61	14	161
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic		6	15	17	5	43
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți		10	10	10	10	10
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	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	0	0	0	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	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	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		369,669	317391.4841	241512.2643	302608	1,231,180
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți		233,238	203045.2538	189529.3762	215967	841,780
45.	Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți		213	257	214	214	225
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	0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		0	0	0	0	0
47.	Numărul de plângeri ale CF deservite 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		1	0	0	0	1
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		1	0	0	0	1
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic		1,303	4513	9694	9694	25,204
		noncasnic mic		182	705	4564	4564	10,015
		noncasnic mare		17	54	2226	2226	4,523
		total		1,502	5272	16484	16484	39,742
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic		13,130	13193	8913	8913	44,149
		noncasnic mic		5,897	1304	938	938	9,077
		noncasnic mare		361	1	1	1	364
		total		19,388	14498	9852	9852	53,590
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic		5,982	18553	19543	15267	59,345
		noncasnic mic		1,045	2357	2447	1737	7,586
		noncasnic mare		68	122	123	108	421
		total		7,095	21032	22113	17112	67,352
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic		582	2036	1862	981	5,461
		noncasnic mic		7	10	16	9	42
		noncasnic mare		0	1	0	0	1
		total		589	2047	1878	990	5,504
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțai	noncasnic mare		0	0	0	0	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		1,975	1408	734	1225	5,342
		noncasnic mic		219	94	38	101	452
		noncasnic mare		9	2	5	4	20
		total		2,203	1504	777	1330	5,814