

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](mailto:office.energie@enel.com)  
 Pagina web: <https://www.enel.ro/content/enel-ro/enel-muntenia/ro.html>  
 Perioada de raportare: trim. 4-2019

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	1313135
		noncasnic mic	82768
		noncasnic mare	1568
		<b>total</b>	1397471
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	70963
		noncasnic mic	3090
		noncasnic mare	22
		<b>total</b>	74075
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	62793
		noncasnic mic	3540
		noncasnic mare	76
		<b>total</b>	66409
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1321305
		noncasnic mic	82318
		noncasnic mare	1514
		<b>total</b>	1405137
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1321305
		noncasnic mic	82318
		noncasnic mare	1514
		<b>total</b>	1405137
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	525584.4
		noncasnic mic	392201.3
		noncasnic mare	329316.7
		<b>total</b>	1247102
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	4449
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	4449
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0

9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	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	2463
		noncasnic mic	287
		noncasnic mare	4
		<b>total</b>	2754
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	2231
		noncasnic mic	275
		noncasnic mare	3
		<b>total</b>	2509
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1732
		noncasnic mic	211
		noncasnic mare	2
		<b>total</b>	1945
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	420
		noncasnic mic	53
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	473
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	44
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	44
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1967
		noncasnic mic	690
		noncasnic mare	17
		<b>total</b>	2674
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	1967
		noncasnic mic	690
		noncasnic mare	17
		<b>total</b>	2674
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
		<b>total</b>	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
		<b>total</b>	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	1
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	2

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	1
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>2</b>
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	3
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>5</b>
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
		<b>total</b>	<b>0</b>
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	1
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	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
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	145921
		noncasnic mic	10269
		noncasnic mare	301
		<b>total</b>	<b>156491</b>
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	19777
		noncasnic mic	2155
		noncasnic mare	89
		<b>total</b>	<b>22021</b>
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	18492
		noncasnic mic	1931
		noncasnic mare	73
		<b>total</b>	<b>20496</b>
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	12970
		noncasnic mic	1508
		noncasnic mare	65
		<b>total</b>	<b>14543</b>

32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	694
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>701</b>
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	10351
		noncasnic mic	953
		noncasnic mare	62
		<b>total</b>	<b>11366</b>
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	1859
		noncasnic mic	174
		noncasnic mare	43
		<b>total</b>	<b>2076</b>
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	238
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>240</b>
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	219
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	14
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	5
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	302608
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	215967

45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	214
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
		<b>total</b>	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
		<b>total</b>	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	9694
		noncasnic mic	4564
		noncasnic mare	2226
		<b>total</b>	16484
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	8913
		noncasnic mic	938
		noncasnic mare	1
		<b>total</b>	9852
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	15267
		noncasnic mic	1737
		noncasnic mare	108
		<b>total</b>	17112
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	981
		noncasnic mic	9
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	990
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	1225
		noncasnic mic	101
		noncasnic mare	4
		<b>total</b>	1330

0 check

0 check