

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. 1-2019

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1267957
		noncasnic mic	77264
		noncasnic mare	2648
		total	1347869
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	89465
		noncasnic mic	8347
		noncasnic mare	396
		total	98208
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	69916
		noncasnic mic	3238
		noncasnic mare	48
		total	73202
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1287506
		noncasnic mic	82373
		noncasnic mare	2996
		total	1372875
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1287506
		noncasnic mic	82373
		noncasnic mare	2996
		total	1372875
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	647824.8
		noncasnic mic	368145.3
		noncasnic mare	309340.1
		total	1325310
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	1639
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1639
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	casnic	0
		noncasnic mic	0

9.	nerespectarea termenului de emisie a ofertelor de furnizare	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	1123
		noncasnic mic	99
		noncasnic mare	3
		total	1225
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
		noncasnic mic	38
		noncasnic mare	2
		total	381
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	710
		noncasnic mic	78
		noncasnic mare	2
		total	790
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	23
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	0
		total	26
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	175
		noncasnic mic	167
		noncasnic mare	0
		total	342
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
		noncasnic mic	167
		noncasnic mare	0
		total	342
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	1
		noncasnic mare	0
		total	1
		casnic	0

20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
		casnic	0
21.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
		casnic	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	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
		casnic	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	9
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	9
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	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	177392
		noncasnic mic	12502
		noncasnic mare	563
		total	190457
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	20263
		noncasnic mic	2351
		noncasnic mare	117
		total	22731
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	12408
		noncasnic mic	1315
		noncasnic mare	68
		total	13791
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	4916
		noncasnic mic	928
		noncasnic mare	57
		total	5901
		casnic	351

32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	7
		noncasnic mare	0
		total	358
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	7842
		noncasnic mic	952
		noncasnic mare	95
		total	8889
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	1021
		noncasnic mic	114
		noncasnic mare	11
		total	1146
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	218
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
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	22
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	6
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	369669
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	233238

45.	Țimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	213
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	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1303
		noncasnic mic	182
		noncasnic mare	17
		total	1502
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	13130
		noncasnic mic	5897
		noncasnic mare	361
		total	19388
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțați	casnic	5982
		noncasnic mic	1045
		noncasnic mare	68
		total	7095
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	582
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	0
		total	589
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	1975
		noncasnic mic	219
		noncasnic mare	9
		total	2203

0 check

0 check