

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. 3-2020

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	1330111
		noncasnic mic	80045
		noncasnic mare	1478
		total	1411634
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	53501
		noncasnic mic	3507
		noncasnic mare	26
		total	57034
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	45681
		noncasnic mic	3712
		noncasnic mare	61
		total	49454
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1337931
		noncasnic mic	79840
		noncasnic mare	1443
		total	1419214
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1337931
		noncasnic mic	79840
		noncasnic mare	1443
		total	1419214
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	568477.7
		noncasnic mic	285237.3
		noncasnic mare	232403
		total	1086118
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	4333
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	4333
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

0
0
0
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	2583
		noncasnic mic	412
		noncasnic mare	3
		total	2998
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	2704
		noncasnic mic	561
		noncasnic mare	7
		total	3272
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1213
		noncasnic mic	264
		noncasnic mare	1
		total	1478
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	841
		noncasnic mic	203
		noncasnic mare	5
		total	1049
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	69
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	70
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
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	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
		casnic	1

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	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	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
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	1
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	1
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	148474
		noncasnic mic	8701
		noncasnic mare	221
		total	157396
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	16291
		noncasnic mic	1513
		noncasnic mare	54
		total	17858
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	13159
		noncasnic mic	1474
		noncasnic mare	47
		total	14680
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	2107
		noncasnic mic	467
		noncasnic mare	17
		total	2591
		casnic	113

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	1
		total	121
		casnic	8587
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mic	1077
		noncasnic mare	69
		total	9733
		casnic	1149
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	noncasnic mic	212
		noncasnic mare	6
		total	1367
		casnic	98
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	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	98
		casnic	267
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	267
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	24
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	3
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	11
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și tarif normal avem 1200 de linii)

41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	281801
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	232572
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	94
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	7499
		noncasnic mic	3862
		noncasnic mare	620
		total	11981
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	2611
		noncasnic mic	1644
		noncasnic mare	0
		total	4255
		casnic	4122

50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mic	882
		noncasnic mare	28
		total	5032
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	283
		noncasnic mic	8
		noncasnic mare	1
	total	292	
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	28391
		noncasnic mic	3211
		noncasnic mare	363
		total	31965

0 check

0 check