

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 2021

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trim. I - 2021	Trim. II - 2021	Trim. III - 2021	Trim. IV - 2021	An 2021
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1321305	1338380	1335969	1337836	1,321,305
		noncasnic mic	82318	77188	76018	76233	82,318
		noncasnic mare	1514	1245	1226	1230	1,514
		total	1405137	1416813	1413213	1415299	1,405,137
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	59714	17547	16482	17445	111,188
		noncasnic mic	3809	1076	1973	2385	9,243
		noncasnic mare	86	3	32	38	159
		total	63609	18626	18487	19868	120,590
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	53099	19958	14615	6526	94,198
		noncasnic mic	5075	2246	1758	7225	16,304
		noncasnic mare	82	22	28	117	249
		total	58256	22226	16401	13868	110,751
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1327920	1335969	1337836	1348755	1348755
		noncasnic mic	81052	76018	76233	71393	71393
		noncasnic mare	1518	1226	1230	1151	1151
		total	1410490	1413213	1415299	1421299	1421299
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1327920	1335969	1337836	1348755	1348755
		noncasnic mic	81052	76017.8735	76233	71393	71393
		noncasnic mare	1518	1226.126503	1230	1151	1151
		total	1410490	1413213	1415299	1421299	1421299
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	669186.7006	617960.575	646577.966	630573.931	2,564,299
		noncasnic mic	405222.9261	372564.166	477219.884	463319.871	1,718,327
		noncasnic mare	100582.705	76367.142	98142.623	81537.634	356,630
		total	1174992.332	1066891.883	1221940.473	1175431.436	4,639,256
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	36327	15628	12289	7179	71,423
		noncasnic mic	0	0	224	354	578
		noncasnic mare	0	0	7	49	56
		total	36327	15628	12520	7582	72,057
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere 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 emitere 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	2910	2232	2425	1369	8,936
		noncasnic mic	378	271	308	171	1,128
		noncasnic mare	7	9	19	11	46
		total	3295	2512	2752	1551	10,110
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	2583	2190	2423	2143	9,339
		noncasnic mic	326	256	319	284	1,185
		noncasnic mare	7	9	18	21	55
		total	2916	2455	2760	2448	10,579
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	1175	625	607	316	2,723
		noncasnic mic	235	162	177	121	695
		noncasnic mare	1	2	7	7	17
		total	1411	789	791	444	3,435
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	195	230	588	422	1,435
		noncasnic mic	51	37	74	44	206
		noncasnic mare	4	4	6	5	19
		total	250	271	668	471	1,660
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	17	12	7	9	45
		noncasnic mic	2	1	0	0	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	19	13	7	9	48
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru nerata contravalorii facturii de	casnic	0	0	0	3028	3,028
		noncasnic mic	0	0	0	587	587

15.	pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mare	0	0	0	3	3
		total	0	0	0	3618	3,618
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	0	0	3028	3,028
		noncasnic mic	0	0	0	587	587
		noncasnic mare	0	0	0	3	3
		total	0	0	0	3618	3,618
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	0	1	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	1	2
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	1	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	1	0	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	0	1	0	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	1	0	2
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	0	0	0	0	0
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0	0	0	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	2	1	0	1	4
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	1	0	1	2
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	167680	196529	216152	180269	760,630
		noncasnic mic	7695	12629	21102	9964	51,390
		noncasnic mare	365	596	490	481	1,932
		total	175740	209754	237744	190714	813,952
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	13477	16112	18949	9406	57,944
		noncasnic mic	1124	1477	1643	752	4,996
		noncasnic mare	37	80	106	34	257
		total	14638	17669	20698	10192	63,197
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	12117	11987	15226	11090	50,420
		noncasnic mic	1000	1058	1425	959	4,442
		noncasnic mare	30	61	102	73	266
		total	13147	13106	16753	12122	55,128
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	8713	7455	5222	4054	25,444
		noncasnic mic	679	790	625	313	2,407
		noncasnic mare	82	64	42	38	226
		total	9474	8309	5889	4405	28,077
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	31	196	60	19	306
		noncasnic mic	0	10	5	2	17
		noncasnic mare	0	3	0	0	3
		total	31	209	65	21	326
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (2)	casnic	8967	7144	9474	6028	31,613
		noncasnic mic	908	850	1022	674	3,454

33.	CF, de apelurile prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	noncasnic mare	42	58	77	62	239
		total	9917	8052	10573	6764	35,306
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	3016	3648	1837	746	9,247
		noncasnic mic	326	371	253	130	1,080
		noncasnic mare	18	37	17	26	98
		total	3360	4056	2107	902	10,425
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	347	158	68	34	607
		noncasnic mic	8	10	6	2	26
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	355	168	74	36	633
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	210	5	312	108	635
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	21	22	12	1	56
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	2	0	0	1	3
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	11	11	10	11	11
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si tarif normal avem 1200 de linii)	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si tarif normal avem 1200 de linii)	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si tarif normal avem 1200 de linii)	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si tarif normal avem 1200 de linii)	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si 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)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	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)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 numar de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit si cu tarif normal avem 1200 de linii)	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	335090	301942	287654.4318	312662	1,237,348
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	244273	228946	234848.0151	251327	959,394
45.	Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	275	209	206	247	234.3
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 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	1	2	1	4
		noncasnic mic	0	0	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	1	3	1	5
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	10645	19869	14586	6425	51,525
		noncasnic mic	5063	2169.925385	1744.856425	7120	16,098
		noncasnic mare	234	14.07461476	28.14357477	115	391
		total	15942	22053	16359	13660	68,014
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	6468	12853	6549	6980	32,850
		noncasnic mic	1239	784	1250.824882	1149.459845	4,423
		noncasnic mare	71	0	20.17511762	18.54015529	110
		total	7778	13637	7820	8148	37,383
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	11946	11356	7660	5224	36,186
		noncasnic mic	1056	1198	952	487	3,693
		noncasnic mare	104	105	65	69	343
		total	13106	12659	8677	5780	40,222
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	397	366	135	63	961
		noncasnic mic	10	21	11	4	46
		noncasnic mare	0	3	0	0	3
		total	407	390	146	67	1,010

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	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	18361	13073	57317	96685	185,436
		noncasnic mic	1034	4628	4111	4396	14,169
		noncasnic mare	105	233	358	347	1,043
		total	19500	17934	61786	101428	200,648

*Observatii - indicatorul de la nr. crt 7 trim.1 si trim.2 - au fost influentati de situatia exceptionala generata in piata în cadrul procesului de liberalizare a pieței de energie electrică