

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. 4-2021

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	1337836
		noncasnic mic	76233
		noncasnic mare	1230
		total	1415299
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	17445
		noncasnic mic	2385
		noncasnic mare	38
		total	19868
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	6526
		noncasnic mic	7225
		noncasnic mare	117
		total	13868
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1348755
		noncasnic mic	71393
		noncasnic mare	1151
		total	1421299
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1348755
		noncasnic mic	71393
		noncasnic mare	1151
		total	1421299
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	630573.931
		noncasnic mic	463319.871
		noncasnic mare	81537.634
		total	1175431.436
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	7179
		noncasnic mic	354
		noncasnic mare	49
		total	7582
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 emitere 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	1369
		noncasnic mic	171
		noncasnic mare	11
		total	1551
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	2143
		noncasnic mic	284
		noncasnic mare	21
		total	2448
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	316
		noncasnic mic	121
		noncasnic mare	7
		total	444
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	422
		noncasnic mic	44
		noncasnic mare	5
		total	471
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	9
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	9
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	3028
		noncasnic mic	587
		noncasnic mare	3
		total	3618
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	3028
		noncasnic mic	587
		noncasnic mare	3
		total	3618
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
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
total	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	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
total	0		
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	180269
		noncasnic mic	9964
		noncasnic mare	481
		total	190714
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	9406
		noncasnic mic	752
		noncasnic mare	34
		total	10192
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	11090
		noncasnic mic	959
		noncasnic mare	73
		total	12122
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	4054
		noncasnic mic	313
		noncasnic mare	38
		total	4405
		casnic	19

32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		total	21
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	6028
		noncasnic mic	674
		noncasnic mare	62
		total	6764
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	746
		noncasnic mic	130
		noncasnic mare	26
		total	902
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	34
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		total	36
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	108
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	1
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	1
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 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)

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	312662
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	251327
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	247
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	6425
		noncasnic mic	7120
		noncasnic mare	115
		total	13660
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	6980
		noncasnic mic	1149.459845
		noncasnic mare	18.54015529
		total	8148
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic	5224
		noncasnic mic	487
		noncasnic mare	69
		total	5780
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	63
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	0
		total	67
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	96685
		noncasnic mic	4396
		noncasnic mare	347
		total	101428