

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: total an 2020

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali	Tip CF	Trim. I	Trim. I - 2020	Trim. II - 2020	Trim. III - 2020	Trim. IV - 2020	An 2020
0	1	2	3	4	4	4	4	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic		1321305	1327920	1330111	1337931	1,321,305
		noncasnic mic		82318	81052	80045	79840	82,318
		noncasnic mare		1514	1518	1478	1443	1,514
		<b>total</b>		1405137	1410490	1411634	1419214	1,405,137
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic		59714	38144	53501	57791	209,150
		noncasnic mic		3809	2521	3507	4246	14,083
		noncasnic mare		86	30	26	12	154
		<b>total</b>		63609	40695	57034	62049	223,387
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic		53099	35953	45681	52679	187,412
		noncasnic mic		5075	3528	3712	5117	17,432
		noncasnic mare		82	70	61	126	339
		<b>total</b>		58256	39551	49454	57922	205,183
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic		1327920	1330111	1337931	1343043	1343043
		noncasnic mic		81052	80045	79840	78969	78969
		noncasnic mare		1518	1478	1443	1329	1329
		<b>total</b>		1410490	1411634	1419214	1423341	1423341
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic		1327920	1330111	1337931	1343043	1343043
		noncasnic mic		81052	80045	79840	78969	78969
		noncasnic mare		1518	1478	1443	1329	1329
		<b>total</b>		1410490	1411634	1419214	1423341	1423341
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic		653298.3396	580844.0398	568477.7037	633131.4146	2,435,751
		noncasnic mic		425961.8016	304137.382	285237.3418	235465.459	1,250,802
		noncasnic mare		110641.3753	88502.09648	232402.9906	251086.9202	682,633
		<b>total</b>		1189901.517	973483.5183	1086118.036	1119683.794	4,369,187
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		3987	3704	4333	10041	22,065
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		<b>total</b>		3987	3704	4333	10041	22,065
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic		0	0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		<b>total</b>		0	0	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic		0	0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		<b>total</b>		0	0	0	0	0
	Numărul total de plângeri privind	casnic		2469	2487	2583	2608	10,147

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	noncasnic mic		229	488	412	343	1,472
		noncasnic mare		9	9	3	7	28
		<b>total</b>		2707	2984	2998	2958	11,647
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		2507	2184	2704	2641	10,036
		noncasnic mic		194	305	561	408	1,468
		noncasnic mare		8	5	7	5	25
		<b>total</b>		2709	2494	3272	3054	11,529
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic		1575	1154	1213	1189	5,131
		noncasnic mic		175	310	264	234	983
		noncasnic mare		4	4	1	5	14
		<b>total</b>		1754	1468	1478	1428	6,128
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic		405	488	841	233	1,967
		noncasnic mic		35	51	203	76	365
		noncasnic mare		4	3	5	1	13
		<b>total</b>		444	542	1049	310	2,345
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic		32	40	69	28	169
		noncasnic mic		0	0	1	3	4
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		<b>total</b>		32	40	70	31	173
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic		4713	0	0	0	4,713
		noncasnic mic		505	0	0	0	505
		noncasnic mare		6	0	0	0	6
		<b>total</b>		5224	0	0	0	5,224
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		4713	0	0	0	4,713
		noncasnic mic		505	0	0	0	505
		noncasnic mare		6	0	0	0	6
		<b>total</b>		5224	0	0	0	5,224
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
		<b>total</b>		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
		<b>total</b>		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		1	0	1	0	2
		noncasnic mic		4	1	0	0	5
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		<b>total</b>		5	1	1	0	7
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii	casnic		1	0	1	0	2
		noncasnic mic		2	3	0	0	5
		noncasnic mare		0	0	0	0	0

	facturii de energie electrică	total		3	3	1	0	7
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	0	1	0	1
		noncasnic mic		0	2	0	0	2
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		total		0	2	1	0	3
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	2	1	1	4
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic		0	2	1	1	4
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic		0	0	0	0	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	0	0	0	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	0	0	0	0
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic		150615	154692	148474	143006	596,787
		noncasnic mic		8771	11521	8701	8141	37,134
		noncasnic mare		287	391	221	249	1,148
		total		159673	166604	157396	151396	635,069
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic		19960	15445	16291	13170	64,866
		noncasnic mic		1675	2081	1513	1346	6,615
		noncasnic mare		91	73	54	48	266
		total		21726	17599	17858	14564	71,747
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic		18585	13871	13159	11826	57,441
		noncasnic mic		1559	1786	1474	1212	6,031
		noncasnic mare		70	64	47	47	228
		total		20214	15721	14680	13085	63,700
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la	casnic		6320	1992	2107	1422	11,841
		noncasnic mic		921	372	467	314	2,074

31.	solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mare		52	23	17	20	112
		<b>total</b>		7293	2387	2591	1756	14,027
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic		397	95	113	55	660
		noncasnic mic		0	3	7	2	12
		noncasnic mare		0	0	1	0	1
		<b>total</b>		397	98	121	57	673
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic		15754	8236	8587	9270	41,847
		noncasnic mic		1524	1158	1077	1017	4,776
		noncasnic mare		60	57	69	35	221
		<b>total</b>		17338	9451	9733	10322	46,844
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		1225	1052	1149	1193	4,619
		noncasnic mic		171	173	212	209	765
		noncasnic mare		3	3	6	9	21
		<b>total</b>		1399	1228	1367	1411	5,405
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		145	51	98	129	423
		noncasnic mic		5	2	0	6	13
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		<b>total</b>		150	53	98	135	436
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		180	171	267	192	810
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic		25	1	24	3	53
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic		2	0	3	0	5
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți		10	10	11	11	11
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	2 numere cu apel gratuit 0800070809 si 0800070701 cu max 800 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		0	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		2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 cu max 800 linii	2 numere cu apel gratuit 0800070809 și 0800070701 și 1 număr de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 număr de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 număr de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și cu tarif normal avem 1200 de linii)	1 număr de apel cu tarif normal 0219977 (pentru toate cele 3 numere: cu apel gratuit și cu tarif normal avem 1200 de linii)
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți		281726	255936	281801	287442	1,106,906
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți		200305	222581	232572	222983	878,440
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți		211	63	94	147	128.8
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
		<b>total</b>		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	0	0	0	0
		noncasnic mic		0	0	0	0	0
		noncasnic mare		0	0	0	0	0
		<b>total</b>		0	0	0	0	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic		10645	1445	7499	10303	29,892
		noncasnic mic		5063	653	3862	2422	12,000
		noncasnic mare		234	699	620	44	1,597
		<b>total</b>		15942	2797	11981	12769	43,489
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic		6468	439	2611	3654	13,172
		noncasnic mic		1239	904	1644	900	4,687
		noncasnic mare		71	0	0	0	71
		<b>total</b>		7778	1343	4255	4554	17,930
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic		7975	3533	4122	2851	18,481
		noncasnic mic		1127	598	882	599	3,206
		noncasnic mare		59	29	28	30	146
		<b>total</b>		9161	4160	5032	3480	21,833
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic		576	186	283	212	1,257
		noncasnic mic		5	5	8	11	29
		noncasnic mare		0	0	1	0	1
		<b>total</b>		581	191	292	223	1,287
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		16062	17523	28391	77836	139,812
		noncasnic mic		1634	2249	3211	3991	11,085
		noncasnic mare		416	251	363	525	1,555
		<b>total</b>		18112	20023	31965	82352	152,452

\*Observatii - indicatorul de la nr. crt 7 trim.4 - a fost influentat de situatia exceptionala generata in piata în cadrul procesului de liberalizare a pieței de energie electrică