

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: trim. 1-2022

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	1348755
		noncasnic mic	65290
		noncasnic mare	7254
		<b>total</b>	1421299
			18234
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	noncasnic mic	2572
		noncasnic mare	286
		<b>total</b>	21092
		casnic	29015
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	noncasnic mic	4400
		noncasnic mare	488
		<b>total</b>	33903
		casnic	1337974
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	noncasnic mic	63462
		noncasnic mare	7052
		<b>total</b>	1408488
		casnic	1337974
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	noncasnic mic	63462
		noncasnic mare	7051
		<b>total</b>	1408488
		casnic	670470.026
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	noncasnic mic	495785.798
		noncasnic mare	67480.656
		<b>total</b>	1233736.48
		casnic	4680
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	noncasnic mic	204
		noncasnic mare	8
		<b>total</b>	4892
		casnic	0
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
		casnic	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	0
		casnic	1503
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	193
		noncasnic mare	19
		<b>total</b>	1715
		casnic	1430
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	noncasnic mic	185
		noncasnic mare	22
		<b>total</b>	1637
		casnic	590
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	noncasnic mic	123
		noncasnic mare	18
		<b>total</b>	731
		casnic	204
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	noncasnic mic	25
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	229
		casnic	

Indicatori de performanță Trim. 1 2022

14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	2
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>2</b>
		casnic	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	920
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>920</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	788
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	noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>788</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	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	<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		casnic	0
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	2
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	noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>7</b>
		casnic	5
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	<b>total</b>	<b>8</b>
		casnic	5
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	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
		<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	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 mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
		casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	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	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	211382
		noncasnic mic	11507
		noncasnic mare	570
		<b>total</b>	<b>223459</b>
		casnic	9873
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	968
		noncasnic mare	51
		<b>total</b>	<b>10892</b>
		casnic	9495
		noncasnic mic	933
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mare	56
		<b>total</b>	<b>10484</b>
		casnic	10511
		noncasnic mic	884
		noncasnic mare	62
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	<b>total</b>	<b>11457</b>

32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	17
		noncasnic mic	2
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	19
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	6919
		noncasnic mic	713
		noncasnic mare	56
		<b>total</b>	7688
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	1253
		noncasnic mic	140
		noncasnic mare	21
		<b>total</b>	1414
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	26
		noncasnic mic	6
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	32
36.	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptorilor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	141
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0
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	13
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 și 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 și cu tarif normal avem 1200 de linii)
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	332614
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	252772
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	346
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	5
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	5
47.	Numărul de plângeri ale CF deservite 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
		<b>total</b>	1
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	27861
		noncasnic mic	3692
		noncasnic mare	409
		<b>total</b>	31962
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	8202
		noncasnic mic	1920
		noncasnic mare	213
		<b>total</b>	10335
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	11968
		noncasnic mic	1049
		noncasnic mare	83
		<b>total</b>	13100
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	46
		noncasnic mic	8
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	54
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	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	24289
		noncasnic mic	2201
		noncasnic mare	126
		<b>total</b>	26616