

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. 2-2022

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. II
0	1	2	4
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	1325047
		noncasnic mic	63214
		noncasnic mare	7024
		total	1395285
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	13810
		noncasnic mic	2335
		noncasnic mare	259
		total	16404
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	21382
		noncasnic mic	2702
		noncasnic mare	300
		total	24384
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1317475
		noncasnic mic	62847
		noncasnic mare	6983
		total	1387305
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1317475
		noncasnic mic	62847
		noncasnic mare	6983
		total	1387305
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	551,379.09
		noncasnic mic	456,062.76
		noncasnic mare	62,046.23
		total	1,069,488.08
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	3511
		noncasnic mic	550
		noncasnic mare	16
		total	4077
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 ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	0
		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	1384
		noncasnic	218
		mic	8
		noncasnic	8
		mare	8
	total	1610	
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	1426
		noncasnic	228
		mic	8
		noncasnic	8
		mare	8
	total	1662	
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	763
		noncasnic	155
		mic	3
		noncasnic	3
		mare	3
	total	921	
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	368
		noncasnic	42
		mic	2
		noncasnic	2
		mare	2
	total	412	
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	1
		noncasnic	0
		mic	0
		noncasnic	0
		mare	0
	total	1	
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0
		noncasnic	1359
		mic	9
		noncasnic	9
		mare	9
	total	1368	
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	129
		noncasnic	948
		mic	7
		noncasnic	7
		mare	7
	total	1084	
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	0
		mic	0
		noncasnic	0
		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	0
		mic	0
		noncasnic	0
		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	0
		mic	0
		noncasnic	0
		mare	0
	total	0	
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1
		noncasnic	0
		mic	0
		noncasnic	0
		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	0
		mic	0
		noncasnic	0
		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	0
		mic	0
		noncasnic	0
		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	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	161127
		noncasnic mic	12074
		noncasnic mare	713
		total	173914
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	6275
		noncasnic mic	808
		noncasnic mare	61
		total	7144
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	6250
		noncasnic mic	818
		noncasnic mare	62
		total	7130
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	6785
		noncasnic mic	679
		noncasnic mare	74
		total	7538
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	13
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	0
		total	16
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic	7666
		noncasnic mic	1026
		noncasnic mare	63
		total	8755
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	230
		noncasnic mic	32
		noncasnic mare	9
		total	271
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	17
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	1
		total	19
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	202
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	0
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 număr 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 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	197757
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	172751
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	180
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	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	7385
		noncasnic mic	753
		noncasnic mare	85
		total	8223
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	31
		noncasnic mic	4
		noncasnic mare	1
		total	36
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	17351
		noncasnic mic	1180
		noncasnic mare	210
		total	18741