

Valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor CEZ Vanzare SA
 Telefon 251216001
 Fax 251216002
 E-mail cez_vanzare@cez.ro
 Pagina web www.cez.ro
 Perioada de raportare

2017

Nr.crt.	Indicatorul de performanta general	Tipul CF	Trim I	Trim II	Trim III	Trim IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	1.330.910	1.328.955	1.323.868	1318569	1330910
		noncasnic mic	81.157	80.525	79.574	79768	81157
		noncasnic mare	2.612	2.597	2.537	2904	2612
		total	1.414.679	1.412.077	1.405.979	1401241	1414679
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in timpul perioadei de raportare	casnic	36.205	25.939	23.139	17901	103184
		noncasnic mic	1.567	1.242	2.374	2062	7245
		noncasnic mare	39	19	533	541	1132
		total	37.811	27.200	26.046	20504	111561
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	38.160	31.026	28.438	19111	116735
		noncasnic mic	2.199	2.193	2.180	1469	8041
		noncasnic mare	54	79	166	344	643
		total	40.413	33.298	30.784	20924	125419
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	1.328.955	1.323.868	1.318.569	1317359	1317359
		noncasnic mic	80.525	79.574	79.768	80361	80361
		noncasnic mare	2.597	2.537	2.904	3101	3101
		total	1.412.077	1.405.979	1.401.241	1400821	1400821
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea	casnic	1.328.955	1.323.868	1.318.569	1317359	1317359
		noncasnic mic	80.525	79.574	79.768	80361	80361
		noncasnic mare	2.597	2.537	2.904	3101	3101
		total	1.412.077	1.405.979	1.401.241	1400821	1400821
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	454.557	418.888	414.956	460795	1749196
		noncasnic mic	204.028	175.396	180.891	204393	764708
		noncasnic mare	241.956	219.794	149.649	164657	776056
		total	900.542	814.078	745.496	829.845	3289961
7.	Numărul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate	casnic	15.275	3.441	2.153	2395	23264
		noncasnic mic	1.477	1.232	1.056	2023	5788
		noncasnic mare	33	18	26	541	618
		total	16.785	4.691	3.235	4959	29670
8.	Numarul de incalcarii 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.	Numarul de compensatii platite 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.	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	893	675	624	573	2765
		noncasnic mic	102	90	74	89	355
		noncasnic mare	1	1	4	2	8
		total	996	766	702	664	3128
11.	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au	casnic	277	272	281	211	1041
		noncasnic mic	43	39	29	40	151
		noncasnic mare	0	0	3	0	3

	implicat sau nu verificarea datelor masurate ale OM.	total					
			320	311	313	251	1195
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	493	428	405	397	1723
		noncasnic mic	44	56	44	50	194
		noncasnic mare	0	1	3	0	4
		total	537	485	452	447	1921
13	Numarul incalcati ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica.	casnic	0	0	0	9	9
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	9	9
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	9	9
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica.	casnic	3.976	4.692	4.987	3958	17613
		noncasnic mic	936	955	665	635	3191
		noncasnic mare	51	33	47	16	147
		total	4.963	5.680	5.699	4609	20951
16	Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata.	casnic	3.495	4.202	4.521	3586	15804
		noncasnic mic	799	847	660	590	2896
		noncasnic mare	48	30	43	9	130
		total	4.342	5.079	5.224	4185	18830
17	Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata.	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	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica.	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	Numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va curpinde atat	casnic	115	94	171	190	570
		noncasnic mic	10	30	19	31	90
		noncasnic mare	0	0	3	0	3
		total	125	124	193	221	663
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	30	16	31	35	112
		noncasnic mic	5	6	5	5	21
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	35	22	36	40	133
21	Numarul de incalcati ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0	0	5	5
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	7	7
22	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii	casnic	0	0	0	5	5
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	7	7
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat.	casnic	1.544	996	1.187	1353	5080
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	1.544	996	1.187	1353	5080
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	0

26	Numarul de incalcarii ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	0
27	Numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	0	0	0	0
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	22.842	156017	166.814	158338	504011
		noncasnic mic	3.907	16522	15.446	14524	50399
		noncasnic mare	284	536	536	532	1888
		total	27.033	173075	182.796	173394	556298
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	161	187	162	107	617
		noncasnic mic	55	38	26	16	135
		noncasnic mare	3	0	0	0	3
		total	219	225	188	123	755
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	0	44	27	9	80
		noncasnic mic	0	11	2	1	14
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	55	29	10	94
31	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	0	0	0	47	47
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	47	47
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0	0	0	47	47
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	47	47
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13, alin (3) si (4) din standard.	casnic	460	21.010	17.270	13925	52665
		noncasnic mic	26	491	324	336	1177
		noncasnic mare	7	25	13	7	52
		total	493	21.526	17.607	14268	53894
34	Numarul de incalcarii ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art.13, alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor	casnic	0	0	0	2	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	2	2
35	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art.13, alin (3) si (4) din standard,	casnic	0	0	0	2	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	2	2
36	Numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a OR.	casnic	69	178	163	128	538
37	Numarul de incalcarii de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0	0	0	0	0
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0	0	0	0	0
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	16	19	19	23	23
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	30	30	30	30	30
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	120	120	120	120	120

42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare.	toti	150	120	120	120	120
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	253.454	294036	283.521	282584	1113595
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	244.365	289005	279.164	269361	1081895
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	42	30	29	72	43
46	Numarul de plangeri al CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin la solicitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de	casnic	2	5	4	1	12
		noncasnic mic	0	0	1	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	2	5	5	1	13
47	Numarul de plangeri al CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci vand un CF ii	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
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	4.434	8195	7.583	5527	25739
		noncasnic mic	716	2199	914	1028	4857
		noncasnic mare	96	210	135	173	614
		total	5.246	10604	8.632	6728	31210
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	544	982	989	2022	4537
		noncasnic mic	238	1077	1.187	693	3195
		noncasnic mare	29	0	506	510	1045
		total	811	2059	2.682	3225	8777
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	0	0	63	63
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	65	65
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in standard.	casnic	0	0	0	63	63
		noncasnic mic	0	0	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	65	65
52	Numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati.	noncasnic mare	0	0	0	0	0
53	Numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in	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

