

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

2018

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	1.317.359	1.313.572	1.312.260	1.310.302	1317359
		noncasnic mic	80.361	79.442	80.469	81.143	80361
		noncasnic mare	3.101	3.360	3.265	3.574	3101
		total	1.400.821	1.396.374	1.395.994	1.395.019	1400821
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in timpul perioadei de raportare	casnic	18.600	17.832	18.646	15.922	71000
		noncasnic mic	2.253	2.529	1.587	2.143	8512
		noncasnic mare	447	147	334	51	979
		total	21.300	20.508	20.567	18.116	80491
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	22.387	19.144	20.604	16.738	78873
		noncasnic mic	3.172	1.502	913	1.462	7049
		noncasnic mare	188	242	25	55	510
		total	25.747	20.888	21.542	18.255	86432
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	1.313.572	1.312.260	1.310.302	1.309.486	1309486
		noncasnic mic	79.442	80.469	81.143	81.824	81824
		noncasnic mare	3.360	3.265	3.574	3.570	3570
		total	1.396.374	1.395.994	1.395.019	1.394.880	1394880
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea	casnic	1.313.572	1.312.260	1.310.302	1.309.486	1309486
		noncasnic mic	79.442	80.469	81.143	81.824	81824
		noncasnic mare	3.360	3.265	3.574	3.570	3570
		total	1.396.374	1.395.994	1.395.019	1.394.880	1394880
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	493.146	381.432	397.690	465.688	1737957
		noncasnic mic	232.858	201.277	293.413	246.243	973792
		noncasnic mare	172.346	160.703	140.583	237.863	711495
		total	898.351	743.413	831.686	949.794	3423244
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	13.769	156.428	175.023	27.364	372584
		noncasnic mic	1.849	2.562	1.683	2.260	8354
		noncasnic mare	439	147	313	69	968
		total	16.057	159.137	177.019	29.693	381906
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	847	872	928	662	3309
		noncasnic mic	84	69	72	74	299
		noncasnic mare	2	1	4	1	8
		total	933	942	1.004	737	3616
11.	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au	casnic	310	351	450	255	1366
		noncasnic mic	34	34	38	35	141
		noncasnic mare	1	0	1	0	2

	implicat sau nu verificarea datelor masurate ale OM.	total					
			345	385	489	290	1509
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	600	641	705	479	2425
		noncasnic mic	50	41	51	58	200
		noncasnic mare	0	1	4	1	6
		total	650	683	760	538	2631
13	Numarul incalcati ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica.	casnic	0	2	8	0	10
		noncasnic mic	0	1	0	1	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	3	8	1	12
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	2	4	0	6
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	2	4	0	6
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica.	casnic	4.066	5.104	6.112	4.906	20188
		noncasnic mic	1.021	894	903	666	3484
		noncasnic mare	61	41	53	24	179
		total	5.148	6.039	7.068	5.596	23851
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	3.431	4.277	5.420	4.537	17665
		noncasnic mic	896	818	853	661	3228
		noncasnic mare	63	33	49	22	167
		total	4.390	5.128	6.322	5.220	21060
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	183	186	259	255	883
		noncasnic mic	44	48	21	23	136
		noncasnic mare	1	0	1	0	2
		total	228	234	281	278	1021
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	47	40	55	54	196
		noncasnic mic	12	8	6	5	31
		noncasnic mare	1	0	0	0	1
		total	60	48	61	59	228
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	2	0	0	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	2	0	0	2
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	2	0	0	2
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	2	0	0	2
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat.	casnic					
			0	0	0	0	0
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic					
			0	0	0	0	0
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic					
			0	0	0	0	0

26	Numarul de incalcare 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	174.549	154.703	163.713	142.824	635789
		noncasnic mic	15.751	12.690	12.437	12.495	53373
		noncasnic mare	585	473	526	561	2145
		total	190.885	167.866	176.676	155.880	691307
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	112	206	263	256	837
		noncasnic mic	68	39	56	11	174
		noncasnic mare	2	2	2	51	57
		total	182	247	321	318	1068
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	19	26	11	19	75
		noncasnic mic	8	3	3	1	15
		noncasnic mare	0	0	0	6	6
		total	27	29	14	26	96
31	Numarul de incalcare ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard.	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
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13, alin (3) si (4) din standard.	casnic	9.254	10.898	9.529	7.652	37333
		noncasnic mic	382	255	204	5	846
		noncasnic mare	10	1	11	182	204
		total	9.646	11.154	9.744	7.839	38383
34	Numarul de incalcare 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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	152	197	235	107	691
37	Numarul de incalcare 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	23	25	26	26	26
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	120	120	120	120	120
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	264.102	283.013	275.312	328.250	1150677
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	258.285	273.418	267.987	322.314	1122004
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	36	62	53	41	48
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	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
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	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	1	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	1
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	7.834	6.400	7.214	6.705	28153
		noncasnic mic	821	578	484	388	2271
		noncasnic mare	83	56	33	224	396
		total	8.738	7.034	7.731	7.317	30820
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	2.043	3.172	3.416	2.703	11334
		noncasnic mic	496	1.338	329	363	2526
		noncasnic mare	200	121	269	31	621
		total	2.739	4.631	4.014	3.097	14481
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	0	4	8	0	12
		noncasnic mic	0	1	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	1	1
		total	0	5	8	1	14
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in standard.	casnic	0	4	4	0	8
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	4	4	0	8
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 vigoare.	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

