

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 octombrie - decembrie 2019

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	1.309.486	1.308.469	1.307.460	1.307.044	1.307.044
		noncasnic mic	81.824	82.509	82.431	82.648	82.648
		noncasnic mare	3.570	3.343	3.299	3.490	3.490
		total	1.394.880	1.394.321	1.393.190	1.393.182	1.393.182
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in timpul perioadei de raportare	casnic	17.942	13.775	15.692	25.535	72.944
		noncasnic mic	3.276	2.108	2.156	3.227	10.767
		noncasnic mare	82	44	268	116	510
		total	21.300	15.927	18.116	28.878	84.221
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	18.959	14.784	16.108	22.345	22.345
		noncasnic mic	2.591	2.186	1.939	3.466	3.466
		noncasnic mare	309	88	77	656	656
		total	21.859	17.058	18.124	26.467	26.467
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	1.308.469	1.307.460	1.307.044	1.310.234	1.310.234
		noncasnic mic	82.509	82.431	82.648	82.409	82.409
		noncasnic mare	3.343	3.299	3.490	2.950	2.950
		total	1.394.321	1.393.190	1.393.182	1.395.593	1.395.593
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea	casnic	1.308.469	1.307.460	1.307.044	1.310.234	1.310.234
		noncasnic mic	82.509	82.431	82.648	82.409	82.409
		noncasnic mare	3.343	3.299	3.490	2.950	2.950
		total	1.394.321	1.393.190	1.393.182	1.395.593	1.395.593
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	434.959	434.455	406.387	454.344	1.730.145
		noncasnic mic	288.994	255.653	239.192	264.010	1.047.850
		noncasnic mare	243.898	213.676	231.908	236.888	926.370
		total	967.851	903.784	877.488	955.242	3.704.365
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	15.736	10.660	7.533	15.170	49.099
		noncasnic mic	2.776	2.204	1.995	3.246	10.221
		noncasnic mare	82	47	263	114	506
		total	18.594	12.911	9.791	18.530	59.826
8.	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	1	0	0	1
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	819	1091	846	868	3.624
		noncasnic mic	102	127	106	102	437
		noncasnic mare	7	5	6	4	22
		total	928	1223	958	974	4.083
11.	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au	casnic	380	632	480	535	2.027
		noncasnic mic	44	73	49	60	226
		noncasnic mare	1	1	3	0	5

	implicat sau nu verificarea datelor masurate ale OM.	total	425	706	532	595	2.258
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	633	955	719	749	3.056
		noncasnic mic	68	104	84	81	337
		noncasnic mare	5	4	4	3	16
		total	706	1063	807	833	3.409
13	Numarul incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica.	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	1	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	0
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	0	0
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica.	casnic	2.610	3.944	3.646	2.542	12.742
		noncasnic mic	985	1.186	894	352	3.417
		noncasnic mare	72	32	34	15	153
		total	3.667	5.162	4.574	2.909	16.312
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	2.283	2.976	3.144	2.285	10.688
		noncasnic mic	873	1.071	873	373	3.190
		noncasnic mare	64	28	30	6	128
		total	3.220	4.075	4.047	2.664	14.006
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	127	109	123	71	430
		noncasnic mic	14	45	25	21	105
		noncasnic mare	2	0	0	0	2
		total	143	154	148	92	537
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	25	24	34	21	104
		noncasnic mic	5	16	6	10	37
		noncasnic mare	2	0	0	0	2
		total	32	40	40	31	143
21	Numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii 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
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	169.862	132.774	145.522	129.716	577.874
		noncasnic mic	728	13.419	13.369	11.579	39.095
		noncasnic mare	15.466	661	700	598	17.425
		total	186.056	146.854	159.591	141.893	634.394
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	256	183	199	221	859
		noncasnic mic	61	63	74	47	245
		noncasnic mare	5	16	27	6	54
		total	322	262	300	274	1.158
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	22	17	17	13	69
		noncasnic mic	4	8	10	7	29
		noncasnic mare	1	3	5	1	10
		total	27	28	32	21	108
31	Numarul de incalcare ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	1	1	0	0	2
		noncasnic mic	9	0	0	0	10
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	10	1	0	0	12
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	10.802	11.986	11.134	11.495	45.417
		noncasnic mic	326	759	370	342	1.797
		noncasnic mare	3	26	16	5	50
		total	11.131	12.771	11.520	11.842	47.264
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	1	0	0	1
		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	85	123	157	117	482
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	26	26	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	268.209	268.604	268.604	223.545	1.028.962
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	263.224	263.607	263.607	219.351	1.009.789
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	0,42	0,27	0,30	0,30	0,32
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	3	4	4	5	16
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	3	4	4	5	16
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	4	6	2	1	13
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	4	6	2	1	13
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	5.802	4.966	5.660	3.603	20.031
		noncasnic mic	1.264	650	673	399	2.986
		noncasnic mare	83	56	64	371	574
		total	7.149	5.672	6.397	4.373	23.591
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	2.620	2.156	2.250	3.900	10.926
		noncasnic mic	1.411	118	745	547	2.821
		noncasnic mare	27	14	264	86	391
		total	4.058	2.288	3.259	4.533	14.138
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	1	3	0	0	4
		noncasnic mic	10	0	0	0	10
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	3	0	0	14
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor 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
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	11	121	1.882	771	2.785
		noncasnic mic	20	66	286	751	1.123
		noncasnic mare	3	23	73	122	221
		total	34	210	2.241	1.644	4.129

