

**ANEXA Nr.2
la
standardul
de
performanta****CEZ Vanzare SA
Trimestrul 1
An 2022**

Nr.crt.	Indicatorul de performanta general	Tipul CF	TRIM I
0	1	2	3
1.	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	1312757
		noncasnic mic	79292
		noncasnic mare	2319
		total	1394368
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in timpul perioadei de raportare	casnic	14959
		noncasnic mic	1301
		noncasnic mare	6
		total	16266
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	21253
		noncasnic mic	5778
		noncasnic mare	494
		total	27525
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	1306463
		noncasnic mic	74815
		noncasnic mare	1831
		total	1383109
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea	casnic	1306463
		noncasnic mic	74815
		noncasnic mare	1831
		total	1383109
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	461119,672
		noncasnic mic	232586,891
		noncasnic mare	88599,379
		total	782305,942
7.	Numărul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor tip si/sau ofertelor de furnizare	casnic	14939
		noncasnic mic	1393

	personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate	noncasnic mare	9
		total	16341
8.	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0
		noncasnic mic	7
		noncasnic mare	0
		total	7
9.	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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	2327
		noncasnic mic	772
		noncasnic mare	57
		total	3156
11	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	785
		noncasnic mic	195
		noncasnic mare	14
		total	994
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	1301
		noncasnic mic	242
		noncasnic mare	13
		total	1556
13	Numarul incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica.	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica.	casnic	1482
		noncasnic mic	788
		noncasnic mare	23
		total	2293
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	casnic	1412
		noncasnic mic	629

	obligatiilor de plata.	noncasnic mare	13
		total	2054
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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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 plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate.	casnic	55
		noncasnic mic	18
		noncasnic mare	0
		total	73
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	7
		noncasnic mic	5
		noncasnic mare	0
		total	12
21	Numarul de incalcare ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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 de energie electrica.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	0
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat.	casnic	0
24	Numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare	casnic	0

25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	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
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
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	140431
		noncasnic mic	19513
		noncasnic mare	610
		total	160554
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	351
		noncasnic mic	97
		noncasnic mare	7
		total	455
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	28
		noncasnic mic	6
		noncasnic mare	0
		total	34
31	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	6
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	0
		total	9
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13, alin (3) si (4) din standard.	casnic	9198
		noncasnic mic	555
		noncasnic mare	14
		total	9767
34	Numarul de incalcarii ale termenului de transmitere catre OR a	casnic	0
		noncasnic mic	1

	solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art.13, alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR.	noncasnic mare	0
		total	1
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, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR.	casnic	0
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	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	90
37	Numarul de incalcati de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	26
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	120
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	120
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare.	toti	120
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	383.054
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	329.221
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	888,667
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 furnizare in scopul schimbarii furnizorului.	casnic	57
		noncasnic mic	1
		noncasnic mare	0
		total	58
47	Numarul de plangeri al CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului, prin	casnic	5
		noncasnic mic	0

	care afurnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci vand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-l asigura furnizarea energiei electrice.	noncasnic mare	0
		total	5
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	11.101
		noncasnic mic	4.330
		noncasnic mare	103
		total	15534
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	2.981
		noncasnic mic	350
		noncasnic mare	3
		total	3334
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	7
		noncasnic mic	11
		noncasnic mare	0
		total	18
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in standard.	casnic	1
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		total	1
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
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	326
		noncasnic mic	104
		noncasnic mare	42
		total	472