

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 ianuarie - martie 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				
		noncasnic mic	81.824				
		noncasnic mare	3.570				
		total	1.394.880				
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in timpul perioadei de raportare	casnic	17.942				
		noncasnic mic	3.276				
		noncasnic mare	82				
		total	21.300				
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	18.959				
		noncasnic mic	2.591				
		noncasnic mare	309				
		total	21.859				
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	1.308.469				
		noncasnic mic	82.509				
		noncasnic mare	3.343				
		total	1.394.321				
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea	casnic	1.308.469				
		noncasnic mic	82.509				
		noncasnic mare	3.343				
		total	1.394.321				
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	434.959				
		noncasnic mic	288.994				
		noncasnic mare	243.898				
		total	967.851				
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				
		noncasnic mic	2.776				
		noncasnic mare	82				
		total	18.594				
8.	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
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	819				
		noncasnic mic	102				
		noncasnic mare	7				
		total	928				
11.	Numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au	casnic	380				
		noncasnic mic	44				
		noncasnic mare	1				

	implicat sau nu verificarea datelor masurate ale OM.	total	425				
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	633				
		noncasnic mic	68				
		noncasnic mare	5				
		total	706				
13	Numarul incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica.	casnic	0				
		noncasnic mic	1				
		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	2.610				
		noncasnic mic	985				
		noncasnic mare	72				
		total	3.667				
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				
		noncasnic mic	873				
		noncasnic mare	64				
		total	3.220				
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	casnic	127				
		noncasnic mic	14				
		noncasnic mare	2				
		total	143				
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	25				
		noncasnic mic	5				
		noncasnic mare	2				
		total	32				
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				
		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	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	169.862				
		noncasnic mic	728				
		noncasnic mare	15.466				
		total	186.056				
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	256				
		noncasnic mic	61				
		noncasnic mare	5				
		total	322				
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	22				
		noncasnic mic	4				
		noncasnic mare	1				
		total	27				
31	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	1				
		noncasnic mic	9				
		noncasnic mare	0				
		total	10				
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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				
		noncasnic mic	326				
		noncasnic mare	3				
		total	11.131				
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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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				
		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	85				
37	Numarul de incalcarii 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	30				
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	268.209				
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	263.224				
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	0				
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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	3				
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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	4				
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	5.802				
		noncasnic mic	1.264				
		noncasnic mare	83				
		total	7.149				
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	2.620				
		noncasnic mic	1.411				
		noncasnic mare	27				
		total	4.058				
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	1				
		noncasnic mic	10				
		noncasnic mare	0				
		total	11				
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in standard.	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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				
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				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				

