

**ANEXA Nr.2 la standardul de performanta**

CEZ Vanzare SA
Trimestrul 4
An 2021

An 2021			TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	AN 2021
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	1324681	131895 4	1315853	1315481	1324681
		noncasnic mic	84657	80590	80568	80929	84657
		noncasnic mare	2582	2468	2722	2744	2582
		total	1411920	140201 2	1399143	1399154	1411920
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in timpul perioadei de raportare	casnic	28095	24479	24699	19340	96613
		noncasnic mic	2698	2252	2736	1814	9500
		noncasnic mare	44	430	153	29	656
		total	30837	27161	27588	21183	106769
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	33822	27580	25071	22064	108537
		noncasnic mic	6765	2274	2375	3451	14865
		noncasnic mare	158	176	131	454	919
		total	40745	30030	27577	25969	124321
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	1318954	131585 3	1315481	1312757	1312757
		noncasnic mic	80590	80568	80929	79292	79292
		noncasnic mare	2468	2722	2744	2319	2319
		total	1402012	139914 3	1399154	1394368	1394368
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea	casnic	1318954	131585 3	1315481	1312757	1312757
		noncasnic mic	80590	80568	80929	79292	79292
		noncasnic mare	2468	2722	2744	2319	2319
		total	1402012	139914 3	1399154	1394368	1394368

6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	510273,788	442664	442700,3	475335,95	1870974,11
		noncasnic mic	316177,759	265649	379529,2	311558,94	1272914,9
		noncasnic mare	220288,476	189986	174716,3	132577,04	717568,216
		total	1046740,023	898299	996946	919472	3861457,22
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor tip si/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic	231696	116259	57068	24662	429685
		noncasnic mic	2780	2299	2799	2431	10309
		noncasnic mare	49	430	153	35	667
		total	234525	118988	60020	27128	440661
8.	Numarul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	58	1	0	0	59
		noncasnic mic	12	1	0	4	17
		noncasnic mare	0	4	0	0	4
		total	70	6	0	4	80
9.	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare.	casnic	22	0	0	0	22
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	22	0	0	0	22
10	Numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile întemeiate, cat și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate ale OM.	casnic	1815	1752	1686	1589	6842
		noncasnic mic	152	152	155	226	685
		noncasnic mare	13	10	14	30	67
		total	1980	1914	1855	1845	7594
11	Numarul de plangeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor	casnic	959	979	1005	802	3745
		noncasnic mic	53	82	61	99	295
		noncasnic mare	4	6	6	10	26
		total	1016	1067	1072	911	4066

	masurate ale OM.						
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	11	1451	1327	1115	3904
		noncasnic mic	114	114	87	144	459
		noncasnic mare	1475	8	8	14	1505
		total	1600	1573	1422	1273	5868
13	Numarul incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica.	casnic	3	0	0	0	3
		noncasnic mic	3	0	0	1	4
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	6	0	0	1	7
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	0	0	3109	3111
		noncasnic mic	1	0	0	762	763
		noncasnic mare	1	0	0	17	18
		total	4	0	0	3888	3892
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	89	78	85	1692	1944
		noncasnic mic	3	4	1	522	530
		noncasnic mare	1	1	0	8	10
		total	93	83	86	2222	2484
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	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0

	comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica.	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 plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate.	casnic	1	5	0	0	6
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	5	0	0	6
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la 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
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 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
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	casnic	0	0	0	0	0

	casnici, solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare						
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	0	1	0	2	3
26	Numarul de incalcari 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	251722	216932	187473	153928	810055
		noncasnic mic	11452	10111	9389	17294	48246
		noncasnic mare	435	339	377	676	1827
		total	263609	227382	197239	171898	860128
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	317	308	448	394	1467
		noncasnic mic	16	33	67	74	190
		noncasnic mare	5	3	9	6	23
		total	338	344	524	474	1680
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	39	57	104	45	245
		noncasnic mic	2	1	14	6	23
		noncasnic mare	0	0	2	1	3

		total	41	58	120	52	271
31	Numarul de incalcarile termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	1808	858	925	5	3596
		noncasnic mic	124	90	83	2	299
		noncasnic mare	5	2	0	0	7
		total	1937	950	1008	7	3902
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	456	33	51	0	540
		noncasnic mic	1	0	1	0	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	457	33	52	0	542
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13, alin (3) si (4) din standard.	casnic	15926	12686	12587	9268	50467
		noncasnic mic	440	327	399	231	1397
		noncasnic mare	30	33	30	10	103
		total	16396	13046	13016	9509	51967
34	Numarul de incalcarile termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangeril or CF care fac obiectul art.13, alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR.	casnic	9	0	8	0	17
		noncasnic mic	2	0	2	0	4
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	11	0	10	0	21
35	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangeril or CF care fac obiectul art.13, alin (3) si (4) din standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR.	casnic	5	0	0	0	5
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	5	0	0	0	5

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	128	159	180	82	549
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	26	26	26	26	26
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	120	120	120	120	120
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	393.030	326927	302.671	368.846	1.391.474
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	319.373	278038	279.250	339.213	1.215.874
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	700,000	503	238	333	443

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	23	28	62	61	174
		noncasnic mic	3	1	1	4	9
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	26	29	63	65	183
47	Numarul de plangeri al CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului, prin 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.	casnic	2	2	9	14	27
		noncasnic mic	0	1	1	0	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	2	3	10	14	29
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	11.101	10340	10054	10702	42.197
		noncasnic mic	4.330	913	1205	3873	10.321
		noncasnic mare	103	101	115	751	1.070
		total	15534	11354	11.374	15.326	53.588
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	2.542	5134	6059	2360	16.095
		noncasnic mic	839	741	1031	303	2.914
		noncasnic mare	23	415	120	18	576
		total	3404	6290	7.210	2.681	19.585
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	1.878	859	933	5	3.675
		noncasnic mic	141	91	85	7	324
		noncasnic mare	5	6	0	0	11
		total	2024	956	1018	12	4010
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor	casnic	483	33	51	0	567
		noncasnic mic	1	0	1	0	2
		noncasnic mare	0	0	0	0	0

	prevazute in standard.	total	484	33	52	0	569
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	484	1040	1798	4643	7965
		noncasnic mic	55	142	581	847	1625
		noncasnic mare	18	49	254	272	593
		total	557	1231	2633	5762	10183