

Indicatori de performanta generali privind calitatea activitatii de furnizare

Furnizor **CEZ Vanzare**Trimestru **4**An **2020**

Nr.crt.	Indicatorul de performanta general	Tipul CF	TRIM I	TRIM II	TRIM III	TRIM IV	AN 2020
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	1310234	1313642	1315304	1321080	1310234
		noncasnic mic	82409	83544	83149	83847	82409
		noncasnic mare	2950	2966	2665	2566	2950
		total	1395593	1400152	1401118	1407493	1395593
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in timpul perioadei de raportare	casnic	16808	9537	13720	14011	54076
		noncasnic mic	3704	1493	1595	2352	9144
		noncasnic mare	107	42	31	50	230
		total	20619	11072	15346	16413	63450
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	13400	7875	7944	10410	39629
		noncasnic mic	2569	1888	897	1542	6896
		noncasnic mare	91	343	130	34	598
		total	16060	10106	8971	11986	47123
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	1313642	1315304	1321080	1324681	1324681
		noncasnic mic	83544	83149	83847	84657	84657
		noncasnic mare	2966	2665	2566	2582	2582
		total	1400152	1401118	1407493	1411920	1411920
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea	casnic	1313642	1315304	1321080	1324681	1324681
		noncasnic mic	83544	83149	83847	84657	84657
		noncasnic mare	2966	2665	2566	2582	2582

		total	1400152	1401118	1407493	1411920	1411920
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	467726,606	421578,272	440165,006	472537,26	1802007
		noncasnic mic	277189,923	208604,94	252765,221	273377,594	1011938
		noncasnic mare	228806,26	173612,447	209967,932	229820,65	842207
		total	973722,789	803795,659	902898,159	975735,504	3656152
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	10507	3900	4594	15528	34529
		noncasnic mic	3882	1793	1590	1758	9023
		noncasnic mare	107	42	31	27	207
		total	14496	5735	6215	17313	43759
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	794	1428	979	870	4071
		noncasnic mic	131	209	133	120	593
		noncasnic mare	14	31	19	21	85
		total	939	1668	1131	1011	4749
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	340	763	436	359	1898
		noncasnic mic	60	54	44	67	225
		noncasnic mare	3	10	10	6	29
		total	403	827	490	432	2152
12.	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	641	1112	780	731	3264
		noncasnic mic	96	109	77	83	365
		noncasnic mare	10	17	8	17	52
		total	747	1238	865	831	3681
13.	Numarul incalcarii ale 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
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	2296	0	0	0	2296
		noncasnic mic	453	141	0	0	594
		noncasnic mare	4	1	0	0	5
		total	2753	142	0	0	2895
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	1765	183	216	87	2251
		noncasnic mic	421	165	13	9	608
		noncasnic mare	4	1	0	0	5
		total	2190	349	229	96	2864
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 cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate.	casnic	70	13	7	4	94
		noncasnic mic	15	2	0	0	17
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	85	15	7	4	111
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru	casnic	22	5	2	0	29
		noncasnic mic	7	1	0	0	8

	neplata contravalorii facturii de energie electrica	noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	29	6	2	0	37
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 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 incalcari ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a	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	casnic	0	0	0	0	0
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	124607	111021	114288	131788	481704
		noncasnic mic	13128	12793	9847	12751	48519
		noncasnic mare	576	608	287	418	1889
		total	138311	124422	124422	144957	532112
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	255	219	214	241	929
		noncasnic mic	42	78	76	68	264

		noncasnic mare	9	13	8	5	35
		total	306	310	298	314	1228
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	22	11	8	12	53
		noncasnic mic	7	7	8	3	25
		noncasnic mare	3	2	1	0	6
		total	32	20	17	15	84
31	Numarul de incalcati 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	10662	6643	10635	7011	34951
		noncasnic mic	378	360	431	314	1483
		noncasnic mare	6	22	20	33	81
		total	11046	7025	11086	7358	36515
34	Numarul de incalcati 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 primite de la OR.	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, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR.	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 retea	casnic	115	138	115	118	486

37	Numarul de incalcati 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	toti	30	30	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	272.648	259.907	248.961	266.424	1047940
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toti	267.126	254.353	245.618	257.990	1025087
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toti	0,033	0,031	0,029	0,550	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 furnizare in scopul schimbarii furnizorului.	casnic	4	13	6	17	40
		noncasnic mic	1	3	0	0	4
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	5	16	6	17	44
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	0	1	23	14	38
		noncasnic mic	0	1	0	0	1
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	2	23	14	39
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	2.283	1.932	2.934	3.765	10914
		noncasnic mic	1.096	341	532	953	2922
		noncasnic mare	40	275	69	101	485

		total	3419	2548	3535	4819	14321
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	3.840	1.635	4.701	3.791	13967
		noncasnic mic	1.756	205	819	1.024	3804
		noncasnic mare	93	21	22	18	154
		total	5689	1861	5542	4833	17925
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	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
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	281	428	547	508	1764
		noncasnic mic	88	116	164	224	592
		noncasnic mare	0	86	71	125	282
		total	369	630	782	857	2638