

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

<b>Nr.crt.</b>	<b>Indicatorul de performanta general</b>	<b>Tipul CF</b>	<b>TRIM I</b>	<b>TRIM II</b>
0	1	2	3	4
1.	Numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare	casnic	1312757	1306463
		noncasnic mic	79292	74815
		noncasnic mare	2319	1831
		total	1394368	1383109
2.	Numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in timpul perioadei de raportare	casnic	14959	15927
		noncasnic mic	1301	1520
		noncasnic mare	6	14
		total	16266	17461
3.	Numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare	casnic	21253	19498
		noncasnic mic	5778	2818
		noncasnic mare	494	274
		total	27525	22590
4.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare	casnic	1306463	1302892
		noncasnic mic	74815	73517
		noncasnic mare	1831	1571
		total	1383109	1377980
5.	Numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a incheiat contracte de retea	casnic	1306463	1302892
		noncasnic mic	74815	73517
		noncasnic mare	1831	1571
		total	1383109	1377980
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	461119,672	384531,175
		noncasnic mic	232586,891	197658,294
		noncasnic mare	88599,379	61459,446
		total	782305,942	643648,915
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	14939	17736
		noncasnic mic	1393	1865
		noncasnic mare	9	15
		total	16341	19616
8.	Numarul de incalcarii ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0	0
		noncasnic mic	7	10
		noncasnic mare	0	0

		total	7	10
9.	Numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare.	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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	2327	2597
		noncasnic mic	772	364
		noncasnic mare	57	25
		total	3156	2986
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	1018
		noncasnic mic	195	149
		noncasnic mare	14	212
		total	994	1379
12	Numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate ale OM.	casnic	1301	1444
		noncasnic mic	242	158
		noncasnic mare	13	8
		total	1556	1610
13	Numarul incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica.	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	0
14	Numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
15	Numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica.	casnic	1482	0
		noncasnic mic	788	1126
		noncasnic mare	23	18
		total	2293	1144
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	1412	222
		noncasnic mic	629	997
		noncasnic mare	13	14
		total	2054	1233
17	Numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai mult de 4 ore de	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0

	la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata.	noncasnic mare	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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	55	7
		noncasnic mic	18	27
		noncasnic mare	0	0
		total	73	34
20	Numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	7	0
		noncasnic mic	5	8
		noncasnic mare	0	0
		total	12	8
21	Numarul de incalcarii ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica	casnic	0	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	0	0
23	Numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat.	casnic	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
25	Numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	casnic	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
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
28	Numarul total de solicitari si plangeri ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	140431	168200
		noncasnic mic	19513	14482
		noncasnic mare	610	430
		total	160554	183112
29	Numarul de plangeri primite, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	351	175
		noncasnic mic	97	42
		noncasnic mare	7	4
		total	455	221
30	Numarul de plangeri intemeiate ale CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	28	14
		noncasnic mic	6	7
		noncasnic mare	0	1
		total	34	22
31	Numarul de incalcare ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard.	casnic	6	0
		noncasnic mic	3	0
		noncasnic mare	0	0
		total	9	0
32	Numarul de compensatii platite in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele prevazute in standard	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	0
33	Numarul de solicitari/plangeri primite de la CF, de tipul celor prevazute in art. 13, alin (3) si (4) din standard.	casnic	9198	2862
		noncasnic mic	555	245
		noncasnic mare	14	14
		total	9767	3121
34	Numarul de incalcare ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF care fac obiectul art.13, alin (3) si (4) din	casnic	0	0
		noncasnic mic	1	0
		noncasnic mare	0	0

	standard, respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR.	total	1	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
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	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 reteaua electrica a OR.	casnic	90	80
37	Numarul de incalcarii de catre furnizor ale termenelor prevazute in Procedura	casnic	0	0
38	Numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura	casnic	0	0
39	Numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului	toti	26	26
40	Numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit	toti	120	120
41	Numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal	toti	120	120
42	Numarul de linii telefonice cu operator 12 ore in zilele lucratoare.	toti	120	120
43	Numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie ( call-center)	toti	383.054	422562
44	Numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie ( call-center)	toti	329.221	381693
45	Timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie ( secunde)	toti	888,667	531
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	32
		noncasnic mic	1	5
		noncasnic mare	0	0
		total	58	37
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	casnic	5	4
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0

	atunci vand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-l asigura furnizarea energiei electrice.	total	5	4
48	Numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului	casnic	11.101	10180
		noncasnic mic	4.330	1685
		noncasnic mare	103	631
		total	15534	12.496
49	Numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF	casnic	2.981	3148
		noncasnic mic	350	101
		noncasnic mare	3	0
		total	3334	3.249
50	Numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati	casnic	7	0
		noncasnic mic	11	10
		noncasnic mare	0	0
		total	18	10
51	Numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in standard.	casnic	1	0
		noncasnic mic	0	0
		noncasnic mare	0	0
		total	1	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
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	551
		noncasnic mic	104	98
		noncasnic mare	42	27
		total	472	676