

Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: **ELECTROCENTRALE BUCUREȘTI S.A.**

Telefon: **021/275.11.03**

Fax: **021.275.14.05**

E-mail: **office@elcen.ro**

Pagină web: **elcen.ro**

Perioada de raportare: **01.09.2020 - 30.12.2020 si AN 2020**

| Nr. crt. | Indicatori de performanță generali*)  | Tip CF         | Trim. I    | Trim. II   | Trim. III  | Trim. IV   | An 2020    |
|----------|---|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 0        | 1   | 2              | 3          | 4          | 5          | 6          | 7          |
| 1.       | Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare   | casnic         | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          |
|          |   | noncasnic mic  | 6          | 6          | 6          | 6          | 6          |
|          |   | noncasnic mare | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          |
|          |   | <b>total</b>   | <b>9</b>   | <b>9</b>   | <b>9</b>   | <b>9</b>   | <b>9</b>   |
| 2.       | Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare                                     | casnic         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|          |   | noncasnic mic  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|          |   | noncasnic mare | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |
| 3.       | Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare | casnic         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|          |   | noncasnic mic  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|          |   | noncasnic mare | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|          |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |
| 4.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare   | casnic         | 1          | 1          | 1          | 1          | 1          |
|          |   | noncasnic mic  | 6          | 6          | 6          | 6          | 6          |
|          |   | noncasnic mare | 2          | 2          | 2          | 2          | 2          |
|          |   | <b>total</b>   | <b>9</b>   | <b>9</b>   | <b>9</b>   | <b>9</b>   | <b>9</b>   |
| 5.       | Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea | casnic         | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|          |   | noncasnic mic  | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|          |   | noncasnic mare | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|          |   | <b>total</b>   | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> |
| 6.       | Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)  | casnic         | 17         | 17         | 17         | 16         | 67         |
|          |   | noncasnic mic  | 30         | 26         | 19         | 30         | 105        |

*Handwritten signature*

|     |   |                |     |    |    |    |     |
|-----|---|----------------|-----|----|----|----|-----|
|     |   | noncasnic mare | 65  | 37 | 29 | 37 | 168 |
|     |   | total          | 112 | 80 | 65 | 83 | 340 |
| 7.  | Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate            | 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   |
| 8.  | Numărul de încălcări ale termenului de emiteră 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.  | Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră 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. | Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM | 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   |
| 11. | Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM                        | 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   |
| 12. | Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate  | 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   |
| 13. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | 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. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică   | 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. | Numărul de locuri de consum deconectate pentru  | casnic         | 0   | 0  | 0  | 0  | 0   |

|     |   |                |            |            |            |            |            |
|-----|---|----------------|------------|------------|------------|------------|------------|
|     | neplata contravalorii facturii de energie electrică   | noncasnic mic  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | noncasnic mare | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |
| 16. | Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată   | casnic         | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|     |   | noncasnic mic  | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|     |   | noncasnic mare | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> |
| 17. | Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată  | casnic         | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|     |   | noncasnic mic  | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|     |   | noncasnic mare | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> |
| 18. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică   | casnic         | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|     |   | noncasnic mic  | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|     |   | noncasnic mare | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        | N/A        |
|     |   | <b>total</b>   | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> | <b>N/A</b> |
| 19. | Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate | casnic         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | noncasnic mic  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | noncasnic mare | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |
| 20. | Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică   | casnic         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | noncasnic mic  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | noncasnic mare | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |
| 21. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică   | casnic         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | noncasnic mic  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | noncasnic mare | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |
| 22. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică                           | casnic         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | noncasnic mic  | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | noncasnic mare | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |
|     |   | <b>total</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>   |
| 23. | Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat  | casnic         | 0          | 0          | 0          | 0          | 0          |

*Handwritten signature*

|     |   |                |     |     |     |     |     |
|-----|---|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 24. | Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare  | casnic         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 25. | Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică  | casnic         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 26. | Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică                               | casnic         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 27. | Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică | casnic         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 28. | Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în 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   |
| 29. | Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în 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   |
| 30. | Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în 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   |
| 31. | Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în 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. | Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în 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. | Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard  | casnic         | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | noncasnic mic  | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |

*CPA*

|     |   |                |     |     |     |     |     |
|-----|---|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|     |   | noncasnic mare | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | total          | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| 34. | Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR                                       | casnic         | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | noncasnic mic  | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | noncasnic mare | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | total          | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| 35. | Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR      | casnic         | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | noncasnic mic  | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | noncasnic mare | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | total          | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| 36. | Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR   | casnic         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 37. | Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură  | casnic         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 38. | Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură   | casnic         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 39. | Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului  | toți           | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 40. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit  | toți           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 41. | Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal  | toți           | 1   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 42. | Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare   | toți           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 43. | Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)  | toți           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 44. | Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)  | toți           | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 45. | Țiimpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)  | toți           | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
| 46. | Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului | casnic         | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
|     |   | noncasnic mic  | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
|     |   | noncasnic mare | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |

*Handwritten signature*

|     |   |                |     |     |     |     |     |
|-----|---|----------------|-----|-----|-----|-----|-----|
|     |   | total          | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 47. | Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice | 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   |
| 48. | Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului  | 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   |
| 49. | Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca umare a schimbării furnizorului de către CF  | 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   |
| 50. | Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți   | 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. | Numărul de compensații acordate ca umare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul 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. | Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți   | noncasnic mare | 0   | 0   | 0   | 0   | 0   |
| 53. | Numărul de compensații plătite CF ca umare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare  | casnic         | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | noncasnic mic  | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | noncasnic mare | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |
|     |   | total          | N/A | N/A | N/A | N/A | N/A |

\*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.

(\*\*) N/A-neaplicabil