Anexa nr. 1 la HVEEGN

RAPORTARI APERIODICE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

Trimestrul:	1
An:	2021

Furnizor:	ELECTROCENTRALE BUCUREȘTI
Persoana de contact pentru date/informații:	Cătălina Anne Maria

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observații
IC1 - Timpul de răspuns la solicitările de branșament a unui nou loc de furnizare				
1	Numărul solicitărilor de furnizare	Casnic	3.000	
		Necasnic	3.000	
		Total	6	
2	Numărul solicitărilor pentru care furnizarea a fost realizată	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat timpul garantat al racordării la rețea	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
4	Numărul întârzierilor pentru care a fost invocat motivul garantat al întârzierii la racordare	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
5	Numărul compensațiilor plătite pentru întârzierea racordării garantate, solicitate de client	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru întârzierea racordării, garantate, solicitate de client (lei)	Casnic	3.00	
		Necasnic	3.00	
		Total	6.00	
7	Valoarea despăgubirilor pentru alte prejudicii obligatorii de plată ale furnizorului, în urma întârzierii racordării, garantate, solicitate de client (lei)	Casnic	0.00	
		Necasnic	0.00	
		Total	0.00	
8	Timpul mediu de răspuns (zile calendaristice)	Casnic	6.00	
		Necasnic	6.00	
		Total	6.00	
IC2 - Timpul de răspuns la solicitările de racordare a unui nou loc de furnizare				
9	Numărul total de solicitări primite de furnizor	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
10	Numărul solicitărilor pentru care furnizarea a fost realizată	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
11	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat timpul garantat al racordării la rețea	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
12	Numărul întârzierilor pentru care a fost invocat motivul garantat al întârzierii la racordare	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
13	Numărul compensațiilor plătite pentru întârzierea racordării garantate, solicitate de client	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru întârzierea racordării, garantate, solicitate de client (lei)	Casnic	3.00	
		Necasnic	3.00	
		Total	6.00	
15	Valoarea despăgubirilor pentru alte prejudicii obligatorii de plată ale furnizorului, în urma întârzierii racordării, garantate, solicitate de client (lei)	Casnic	0.00	
		Necasnic	0.00	
		Total	0.00	
16	Timpul mediu de răspuns (zile calendaristice)	Casnic	6.00	
		Necasnic	6.00	
		Total	6.00	
IC3 - Timpul de răspuns la solicitările de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numărul total de solicitări primite de furnizor	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
18	Numărul solicitărilor pentru care furnizarea a fost realizată	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
19	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat timpul garantat al realizării de către furnizor	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
20	Numărul întârzierilor pentru care a fost invocat motivul garantat al întârzierii la racordare	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
21	Numărul compensațiilor plătite pentru întârzierea racordării garantate, solicitate de client	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru întârzierea racordării, garantate, solicitate de client (lei)	Casnic	3.00	
		Necasnic	3.00	
		Total	6.00	
23	Valoarea despăgubirilor pentru alte prejudicii obligatorii de plată ale furnizorului, în urma întârzierii racordării, garantate, solicitate de client (lei)	Casnic	0.00	
		Necasnic	0.00	
		Total	0.00	
24	Timpul mediu de răspuns (zile calendaristice)	Casnic	6.00	
		Necasnic	6.00	
		Total	6.00	
IC4 - Timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă				
25	Numărul total de solicitări primite de furnizor, având ca obiect reclamații referitoare exclusiv la facturi emise (inclusiv solicitările de tip notificare)	Casnic	0	
		Necasnic	0	
		Total	0	
26	Numărul solicitărilor pentru care furnizarea a fost efectuată (prin care s-a răspuns reclamației referitoare exclusiv la facturi emise (inclusiv solicitările de tip notificare) în termenul contractual, de către CRE	Casnic	0	
		Necasnic	0	
		Total	0	
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OIS	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
28	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat timpul garantat al realizării de către furnizor (prin care s-a răspuns reclamației referitoare exclusiv la facturi emise (inclusiv solicitările de tip notificare) în termenul contractual, de către CRE	Casnic	0	
		Necasnic	0	
		Total	0	
29	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat timpul garantat al realizării de către furnizor (pentru solicitările care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OIS)	Casnic	0	
		Necasnic	0	
		Total	0	
30	Numărul reclamațiilor privind pentru care furnizarea a fost efectuată (prin care s-a răspuns reclamației referitoare exclusiv la facturi emise (inclusiv solicitările de tip notificare) în termenul contractual, de către CRE (lei)	Casnic	0.00	
		Necasnic	0.00	
		Total	0.00	
31	Valoarea despăgubirilor prejudiciilor plătite pentru întârzierea racordării garantate, solicitate de client (lei)	Casnic	0.00	
		Necasnic	0.00	
		Total	0.00	
32	Valoarea despăgubirilor prejudiciilor plătite pentru întârzierea racordării obligatorii de plată ale furnizorului în urma întârzierii racordării, garantate, solicitate de client (numai solicitările care au dus la necesitatea verificării datelor de măsurare de către OIS) (lei)	Casnic	0.00	
		Necasnic	0.00	
		Total	0.00	
33	Timpul mediu de răspuns (zile calendaristice)	Casnic	3.00	
		Necasnic	3.00	
		Total	6.00	
IC5 - Timpul de răspuns la o solicitare referitoare la întreruperea furnizării de către furnizorul de bază cu ocazia, după caz, depunerii ofertei unui furnizor				
34	Numărul total de solicitări primite de furnizor	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
35	Numărul întârzierilor pentru care a fost invocat motivul garantat al întârzierii la racordare	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
36	Numărul întârzierilor pentru care a fost respectat timpul garantat al realizării de către furnizor	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
37	Numărul întârzierilor pentru care furnizarea a fost realizată	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
38	Numărul compensațiilor plătite pentru întârzierea racordării garantate, solicitate de client	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru întârzierea racordării, garantate, solicitate de client (lei)	Casnic	3.00	
		Necasnic	3.00	
		Total	6.00	
40	Valoarea despăgubirilor prejudiciilor plătite pentru întârzierea racordării obligatorii de plată ale furnizorului în urma întârzierii racordării, garantate, solicitate de client (lei)	Casnic	0.00	
		Necasnic	0.00	
		Total	0.00	
41	Timpul mediu de răspuns (zile)	Casnic	3.00	
		Necasnic	3.00	
		Total	6.00	
42	Numărul întârzierilor pentru care furnizarea a fost realizată, după caz, după depunerii ofertei unui furnizor (numărul total de cazuri luându-se în considerare la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
43	Numărul compensațiilor plătite pentru întârzierea furnizării la locul de consum, după caz, după depunerii ofertei unui furnizor (luându-se în considerare la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	3.00	
		Necasnic	3.00	
		Total	6.00	
IC6 - Timpul de soluționare a unei sesizări de reclamație furnizare a furnizorului de bază cu ocazia, după caz, depunerii ofertei unui furnizor				
44	Numărul de sesizări de reclamație primite	Casnic	0	
		Necasnic	0	
		Total	0	
45	Numărul sesizărilor privind furnizarea pentru care furnizorul a respectat termenul de soluționare	Casnic	0	
		Necasnic	0	
		Total	0	
46	Numărul de sesizări de reclamație furnizare soluționate favorabil	Casnic	0	
		Necasnic	0	
		Total	0	
47	Numărul sesizărilor privind furnizarea soluționate favorabil	Casnic	0	
		Necasnic	0	
		Total	0	
48	Numărul solicitărilor transferului de furnizor către OIS, pentru care a fost respectat timpul garantat al realizării de către furnizor	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
49	Numărul întârzierilor transferului de furnizor către OIS, pentru care a fost invocat motivul garantat al întârzierii la racordare	Casnic	3	
		Necasnic	3	
		Total	6	
50	Numărul compensațiilor plătite pentru întârzierea racordării garantate, solicitate de client	Casnic	0	
		Necasnic	0	
		Total	0	

NOTĂ:
- Machetele se completează doar de către furnizorii care au peste numărul celor 3 anexe (1 pentru fiecare stare) finalizate în perioada de raportare.
- Machetele este prevăzută la editare, doar celulele de culoare albă sunt editate.
- Furnizorii care nu a desfășurat activitate de furnizare a energiei electrice pe piață cu amănuntul în perioada de raportare trebuie să informeze în acest sens.

31	Valoarea corespunzătoare plății pentru neîndeplinirea termenului privind soluționarea cererii de eliberare/vize (lei)	Curente	0,01	
		Cumulative	0,01	
32	Valoarea daunelor-penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului cu privire la corespunderea facturii generate și indicatorului de calitate (lei)	Total	0,00	
		Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
33	Timpul mediu de tranzitare (ore)	Total	0,00	
		Curente	1,00	
		Cumulative	1,00	
		Total	8,00	

IC7 - timpul de tranzitare între OR a unui solicitant privind al unui număr mai mare de elemente de activitate al OR

34	Numărul solicitărilor primite de furnizor	Curente	0	
		Cumulative	1	
		Total	0	
35	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost refuzate	Curente	0	
		Cumulative	1	
		Total	0	
36	Numărul solicitărilor primite de furnizor în termenul stabilit OR	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
37	Numărul solicitărilor primite de furnizor în termenul stabilit OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
38	Numărul solicitărilor primite de furnizor în termenul stabilit OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
39	Numărul componentelor plății pentru corespunderea facturii, garantat de indicatorul de calitate	Curente	1	
		Numărul	1	
		Total	1	
40	Valoarea componentei plății pentru corespunderea facturii, garantat de indicatorul de calitate (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
41	Valoarea daunelor-penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului cu privire la corespunderea facturii generate și indicatorului de calitate (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
42	Timpul mediu de tranzitare (ore)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	

IC8 - timpul de tranzitare între OR a unui solicitant privind al unui număr mai mare de elemente de activitate al OR

43	Numărul solicitărilor primite de furnizor	Curente	0	
		Cumulative	1	
		Total	0	
44	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost refuzate	Curente	0	
		Cumulative	1	
		Total	0	
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
46	Numărul componentelor plății pentru corespunderea facturii, garantat de indicatorul de calitate	Curente	1	
		Numărul	1	
		Total	1	
47	Valoarea componentei plății pentru corespunderea facturii, garantat de indicatorul de calitate (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
48	Valoarea daunelor-penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului cu privire la corespunderea facturii generate și indicatorului de calitate (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
49	Timpul mediu de tranzitare (ore)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	

IC9 - timpul de prelucrare a unui număr solicitări privind perfectarea facturii, alte decât cele prevăzute expres în cadrul procesului Standard

50	Numărul solicitărilor primite de furnizor	Curente	0	
		Cumulative	1	
		Total	0	
51	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost refuzate	Curente	0	
		Cumulative	1	
		Total	0	
52	Numărul solicitărilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
53	Numărul componentelor plății pentru corespunderea facturii, garantat de indicatorul de calitate	Curente	1	
		Numărul	1	
		Total	1	
54	Valoarea componentei plății pentru corespunderea facturii, garantat de indicatorul de calitate (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
55	Valoarea daunelor-penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului cu privire la corespunderea facturii generate și indicatorului de calitate (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
56	Timpul mediu de tranzitare (ore)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	

IC10 - timpul de prelucrare a unui număr solicitări privind perfectarea facturii, alte decât cele prevăzute expres în cadrul procesului Standard

57	Numărul solicitărilor primite de furnizor	Curente	0	
		Cumulative	1	
		Total	0	
58	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost refuzate	Curente	0	
		Cumulative	1	
		Total	0	
59	Numărul solicitărilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
60	Numărul componentelor plății pentru corespunderea facturii, garantat de indicatorul de calitate	Curente	1	
		Numărul	1	
		Total	1	
61	Valoarea componentei plății pentru corespunderea facturii, garantat de indicatorul de calitate (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
62	Valoarea daunelor-penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului cu privire la corespunderea facturii generate și indicatorului de calitate (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
63	Timpul mediu de tranzitare (ore)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	

IC11 - timpul de prelucrare a unui număr solicitări privind perfectarea facturii, alte decât cele prevăzute expres în cadrul procesului Standard

64	Numărul de cereri - solicitări recepționate prin serviciul de telefonie (call-center)	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
65	Numărul de cereri - solicitări recepționate pentru care a fost calculată valoarea de prelucrare în cele trei operatori anterior	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
66	Numărul de cereri - solicitări recepționate, care au fost acceptate spre prelucrare de către un operator anterior, în cel mai scurt timp de către un operator anterior	Curente	1	
		Cumulative	1	
		Total	1	
67	Numărul de cereri - solicitări recepționate pentru care a fost acceptată spre prelucrare de către un operator anterior, în cel mai scurt timp, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
68	Numărul de cereri - solicitări recepționate spre prelucrare de către operatorul anterior, pentru care a fost prelucrată de către un operator anterior, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
69	Valoarea componentei plății pentru neîndeplinirea nivelului garantat al timpului de prelucrare a cererii - solicitări recepționate prin serviciul de telefonie (call-center)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
70	Valoarea componentei plății pentru neîndeplinirea nivelului garantat al timpului de prelucrare a cererii - solicitări recepționate prin serviciul de telefonie (call-center) (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
71	Timpul mediu de prelucrare de către un operator anterior a cererii - solicitări recepționate prin serviciul de telefonie (call-center) (minute)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	8,00	

TOTAL INDICATORI DE CALITATE

72	Numărul total de incidente ale calității garantate ale indicatorilor de calitate	Curente	0	
		Cumulative	0	
		Total	0	
73	Costurile totale ale componentelor de calitate ce constituie o compensație pentru neîndeplinirea garantiilor indicatorilor de calitate	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
74	Valoarea totală a componentelor de calitate ce constituie o compensație pentru neîndeplinirea garantiilor indicatorilor de calitate	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	
75	Valoarea totală a daunelor-penalizatoare plătite de către furnizor în urma neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului cu privire la corespunderea facturii generate și indicatorului de calitate (lei)	Curente	0,00	
		Cumulative	0,00	
		Total	0,00	

Raportare efectuată art. 29 din cheltuieli?

1	Numărul de cheltuieli efectuate de către furnizor în scopul asigurării calității furnizării de servicii, în urma cărora a rezultat modificarea valorii de piață a activelor, personalului și costurilor de funcționare a energiei electrice	Curente		
		Cumulative		
		Total	0	
2	Valoarea totală a cheltuielilor de către furnizor în scopul asigurării calității furnizării de servicii, în urma cărora a rezultat modificarea valorii de piață a activelor, personalului și costurilor de funcționare a energiei electrice	Curente		
		Cumulative		
		Total	0,00	

* Acest tabel se completează doar de către furnizorii de ultimă instanță de energie electrică.