

COTROCENI PARK S.A.

Sediu social: România, București, Sectorul 6, B-dul G-ral Vasile Milea Nr. 4

Tel.: +40 31 425 75 10/11/12 | Fax: +40 31 425 75 13

Cod Unic de Înregistrare: RO 16785112

Nr. Registrul Comerțului: J40/15178/2004

Reprezentanți legali: Sorin Scintei și Laura Croitoru

Funcție: Directori

Către:

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI – DGPE

Sediu: România, București, Sectorul 2, Str. Constantin Nacu Nr. 3, Cod poștal 020995

Prin prezenta vă transmitem Raportul referitor la standardele de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice aferent trimestrului II, 2020.

Data: 04.08.2020

Cu considerație,

COTROCENI PARK S.A.

prin Reprezentant

Vlad Sinca,

Responsabil furnizare energie electrică



ANEXA nr. 2: Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: **COTROCENI PARK S.A.**
 Telefon: **031 425 75 10/11/12**
 Fax: **031 425 75 13**
 E-mail: **laura.croitoru@afi-europe.ro; vlad.sinca@afi-global**
 Pagina web: **www.afienergy.ro**
 Perioada de raportare: **trimestrul II, 2020**

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*	Tip CF							
		2	3	4	5	6	7		
0	1	Indicatori de performanță generali*)	casnic						
			noncasnic mic	300	294				
			noncasnic mare	28	28				
		total	328	322					
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic							
		noncasnic mic	6	4					
		noncasnic mare	0	0					
		total	6	4					
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic							
		noncasnic mic	12	5					
		noncasnic mare	0	0					
		total	12	5					
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încheiat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic							
		noncasnic mic	294	293					
		noncasnic mare	28	28					
		total	322	321					
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic							
		noncasnic mic	294	293					
		noncasnic mare	28	28					
		total	322	321					
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic							
		noncasnic mic	294	293					
		noncasnic mare	28	28					
		total	322	321					
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic							
		noncasnic mic	4,040.686	1,370.95					
		noncasnic mare	9,006.817	5,891.07					
		total	13,047.503	7,262.02					
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							
		noncasnic mic	6	4					
		noncasnic mare	0	0					
		total	6	4					
8	Numărul de încălziri ale termenului de emiterie a ofertelor de furnizare	casnic							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	0	0					
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiterie a ofertelor de furnizare	casnic							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	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							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0				
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0				

24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0	0					
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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					
27	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare sau a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0					
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	0	0					
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	0	0					
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	0	0					
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	0	0					
32	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	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							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	0	0					
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							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	0	0					
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							
		noncasnic mic	0	0					
		noncasnic mare	0	0					
		total	0	0					
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptorilor electrocasnice ca efect al unor supraalimentări accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casnic	0	0					
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0					
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0					
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți							

40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1			
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	3	3	3			
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1			
43	Numărul de ape-uri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	0			
44	Numărul de ape-uri telefonice preuate prin centrul de telefonie (Call-center)	toți	0	0	0			
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0	0	0			
46	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin în vederea contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0			
49	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0			
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțai	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0			
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 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 garanțai	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0			
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0			