



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

Reprezitanți 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 III, 2019.

Data: 11.11.2019

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: Telefon: 031 425 75 10/ 11/ 12

Fax: Fax: 031 425 75 13

E-mail: E-mail: laura.croitoru@afi.global; vlad.sinca@afi.global

Pagină web Website: www.afienergy.ro

Perioada: Trimestrul III, 2019

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic	303	302	300		
		noncasnic mare	29	29	29		
		total	332	331	329		
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic	5	6	8		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	5	6	8		
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic	6	8	12		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	6	8	12		
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic	302	300	296		
		noncasnic mare	29	29	29		
		total	331	329	325		
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic					
		noncasnic mic	302	300	296		
		noncasnic mare	29	29	29		
		total	331	329	325		
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic					
		noncasnic mic	4,538.167	3,430.76	5,396.53		
		noncasnic mare	9,623.180	11,573.58	12,388.67		
		total	14,161.347	15,004.34	17,785.21		
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	5	6	8		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	5	6	8		
8	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic					
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic					
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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					
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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					
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic					
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângeri privind facturile de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	0	0	0		
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		total	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	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	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	0	
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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	
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	
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic				
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic				
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic				
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	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	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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				
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	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				
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	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	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	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	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		total	0	0	0	
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	
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	

38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	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 apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	0
45	Timpul 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 la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic			
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic			
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic			
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați	noncasnic mare	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	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0

