

S.C. COTROCENI PARK S.A.	
B-dul. Vasile Milea Nr. 4	
INTRARE	Nr. 449
IEȘIRE	
Ziua 02	Luna 01 Anul 2017

S.C. COTROCENI PARK S.A.

Sediul 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: R0 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

Sediul: 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 IV, 2017.

Data: 22.01.2017

Cu considerație,
S.C. COTROCENI PARK S.A.
prin Reprezentant
Bogdan Predețeanu



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; bogdan.predeteanu@afi-europe.ro

Pagină web www.afienergy.ro

Perioada c **trimestrul IV, 2017**

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	288	295	294	298	
		noncasnic mare	20	19	20	20	
		total	308	314	314	318	
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic	13	8	6	7	
		noncasnic mare		1	1	0	
		total	13	9	7	7	
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	9	2	4	
		noncasnic mare	1	0	1	0	
		total	7	9	3	4	
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic	295	294	298	301	
		noncasnic mare	19	20	20	20	
		total	314	314	318	321	
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic					
		noncasnic mic	295	294	298	301	
		noncasnic mare	19	20	20	20	
		total	314	314	318	321	
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic					
		noncasnic mic	3397.526	3.811.110	4.575.980	3.180.608	
		noncasnic mare	10.330.827	10.871.190	12.785.050	10.241.850	
		total	13.728.353	14.682.300	17.361.030	13.422.458	
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	13	8	6	7	
		noncasnic mare	0	1	1	0	
		total	13	9	7	7	

8	Numărul de încălcări ale termenului de emiterie a ofertelor de furnizare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 0 0
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiterie a ofertelor de furnizare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0	0 0 0	0 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 noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0	0 0 0	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	0 0 0	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	0 0 0	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	0 0 0	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	0 0 0	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	0 0 0	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	casnic noncasnic mic	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0

		noncasnic mare	0	0	0	0	0
47	confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	total	0	0	0	0	0
		casnic					
18	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		casnic					
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	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		casnic					
20	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		casnic					
21	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		casnic					
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	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
		casnic					
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	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	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
		casnic					
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0

42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	0	0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	0	0
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	0	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 noncasnic mare total	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0	0 0 0 0
47	Numărul de plângeri ale CF deservite 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	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	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	0 0 0 0
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	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	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 garantați	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0 0	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	0 0 0 0