

ANEXA nr. 1¹: Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

(- ANEXA nr. 1 la standardul de performanță)

Furnizor Cotroceni Park SA

Nr. crt.	Indicatorul de performanță general*	Tipul CF	Semestrul I	Semestrul II	Anul 2016
0	1	2	3	4	5
1	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	noncasnic mic	6	6	6
		noncasnic mare			
		total			
2	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare-art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic	7	7	7
		noncasnic mare			
3	Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
4	Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deservite - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
5	Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
6	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
7	Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (3) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
8	Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (3)	casnic			
9	Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art. 11 alin. (3) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
10	Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (3) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
11	Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail - art. 13 alin. (1) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
12	Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin poștă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
13	Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (2) lit. a)	total	3	3	3



14	Numărul de puncte unice de contact care asigură administrarea unui centru de telefonie, respectiv call - center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare - art. 14 alin. (2) lit. b)	total			
15	Numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total	1	1	1
16	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total			
17	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal - art. 14 alin. (2) lit. e)	total	3	3	3
18	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
		total			
19	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
		total			
20	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului deduse spre soluționare instanței de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
		total			
21	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
		total			

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei

ANEXA nr. 12: Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

(- ANEXA nr. 2 la standardul de performanță)

Furnizor Cotroceni Park SA

Nr. crt.	Indicatorul statistic*	Tipul CF	Semestrul I	Semestrul II	Anul 2016
0	1	2	3	4	5
1	Numărul de încălcări ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
2	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 5 alin. (4) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
3	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
4	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
5	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
6	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
7	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare - art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
8	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
9	Numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică - art. 9 alin. (6) lit. c)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
10	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat - art. 10 alin. (5) lit. a)	casnic	-	-	-
11	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic	-	-	-
12	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	casnic	-	-	-
13	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-



14	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
15	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinat greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
16	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin. (5) lit. d)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
17	Numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții, de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1) - art. 11 alin. (5) lit. e)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
18	Numărul de solicitări/sesizări primite, de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3) și (4), primite de la CF privind intermedierea relației CF - OR - art. 13 alin. (3) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
19	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor solicitări/sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
20	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
21	Numărul de locuri de consum pentru care CF au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului - art. 15 alin. (3) lit. a)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
22	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF - art. 15 alin. (3) lit. b)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
23	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare			
24	Numărul de compensații plătite - art. 16 lit. b)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
25	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)	casnic			
		noncasnic mic	-	-	-
		noncasnic mare	-	-	-
		total	-	-	-
26	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic			
		noncasnic mic	282	291	282
		noncasnic mare	18	20	18
		total	300	311	300
27	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic			
		noncasnic mic	21	17	38
		noncasnic mare	2		2
		total	23	17	40
28	Numărul de locuri de consum pentru	casnic			

	care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei - art. 17 lit. c)	noncasnic mic	12	20	32
		noncasnic mare			
		total	12	20	32
29	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. d)	casnic			
		noncasnic mic	291	288	288
		noncasnic mare	20	20	20
		total	311	308	308
30	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art. 17 lit. e)	casnic			
		noncasnic mic	291	288	288
		noncasnic mare	20	20	20
		total	311	308	308
31	Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. f)	casnic			
		noncasnic mic			
		noncasnic mare			
		total			
32	Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art. 17 lit. g)	casnic			
		noncasnic mic	7,816.57	8,403.44	16,220.01
		noncasnic mare	21,428.97	22,590.85	44,019.82
		total	29,245.54	30,994.29	60,239.83

Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice,