

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](http://www.afienergy.ro)

Perioada: trimestrul I, 2017

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I
0	1	2	3
1	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare	casnic	
		noncasnic mic	288
		noncasnic mare	20
		<b>total</b>	<b>308</b>
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	
		noncasnic mic	8
		noncasnic mare	5
		<b>total</b>	<b>13</b>
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	
		noncasnic mic	3
		noncasnic mare	4
		<b>total</b>	<b>7</b>
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	
		noncasnic mic	293
		noncasnic mare	21
		<b>total</b>	<b>314</b>
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	
		noncasnic mic	293
		noncasnic mare	21
		<b>total</b>	<b>314</b>
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	
		noncasnic mic	3397.526
		noncasnic mare	10,330.827
		<b>total</b>	<b>13,728.353</b>
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	8
		noncasnic mare	5
		<b>total</b>	<b>13</b>
8	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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	
		<b>total</b>	
		casnic	



12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
23	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0
24	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare	casnic	0
25	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	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

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
28	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
	<b>total</b>		<b>0</b>
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
	<b>total</b>		<b>0</b>
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
	<b>total</b>		<b>0</b>
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
	<b>total</b>		<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
	<b>total</b>		<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
	<b>total</b>		<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
	<b>total</b>		<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
	<b>total</b>		<b>0</b>
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
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0
39	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	3
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0
45	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	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 cazul schimbării furnizorului	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0

	Contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	total	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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
48	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	
		noncasnic mic	0
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>
52	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți	noncasnic mare	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
		noncasnic mare	0
		<b>total</b>	<b>0</b>