

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 trimestrul II, 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 noncasnic mare total	288 20 308	295 19 314			
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	13 13	8 1 9			
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	6 1 7	9 0 9			
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	295 19 314	294 20 314			
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	295 19 314	294 20 314			
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	3397.526 10,330.827 13,728.353	3811.11 10,871.19 14,682.300			
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 noncasnic mare total	13 0 13	8 1 9			



8	Numărul de încălcări ale termenului de emiterie a ofertelor de furnizare	casnic noncasnic mic noncasnic mare total casnic noncasnic mic noncasnic mare total	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					
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					
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					
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					
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					
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					
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					
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					
17	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OB reconectarea în mai mult de 4 ore de la	casnic noncasnic mic	0 0	0 0					

Nr.	Descrierea activității	noncasnic mare	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	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	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	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	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	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	total	0	0	0	

29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0					
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0					
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic noncasnic mic noncasnic mare total	0 0 0	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 noncasnic mare total	0 0 0	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 noncasnic mare total	0 0 0	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 noncasnic mare total	0 0 0	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 noncasnic mare total	0 0 0	0 0 0					
36	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptorilor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni 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					
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	3	3					

42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	0	0	
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	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	
		noncasnic mare	0	0	
		total	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	
		noncasnic mare	0	0	
		total	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	
		noncasnic mare	0	0	
		total	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	
		noncasnic mare	0	0	
		total	0	0	
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantați	casnic			
		noncasnic mic	0	0	
		noncasnic mare	0	0	
		total	0	0	
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic			
		noncasnic mic	0	0	
		noncasnic mare	0	0	
		total	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 mare	0	0	
		total	0	0	
		total	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	
		noncasnic mare	0	0	
		total	0	0	