Furnizor: Energy Trade Activ SA
Telefon: 021 539 0820
Fax: 037 409 7569
E-mail: office@energytradeactiv.ro
Pagină web: www.energytradeactiv.ro
Perioada de raportare: Trim. I 2020

Nr. crt.	Indicatori de performanţă 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	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	7				
		total	7				
2.	Numărul de locuri de consum noi şi locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	1				
		total	0				
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârşitul perioadei de raportare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	7				
		total	7				
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârşitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de reţea	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	7				
		total	7				
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	7900				
		total	7900				
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip şi/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiţii şi la preţuri negociate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
9.	Numărul de compensaţii plătite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât şi pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				

14.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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 obligaţiilor de plată	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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 obligaţiilor de plată	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
18.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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 şi pe cele neîntemeiate	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	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	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
22.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
23.	Numărul de solicitări ale clienţilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	**casnic**	0				
24.	Numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienţii casnici, soluţionate în mai puţin de 10 zile lucrătoare	**casnic**	0				
25.	Numărul de plângeri ale clienţilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	**casnic**	0				
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluţionare a solicitărilor clienţilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienţilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	**casnic**	0				
27.	Numărul de compensaţii plătite clienţilor casnici în cazul nerespectării termenului de soluţionare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienţilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	**casnic**	0				

28.	Numărul total de solicitări şi plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				

31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
32.	Numărul de compensaţii plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în *standard*	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) şi (4)	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) şi (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
35.	Numărul de compensaţii plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) şi (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
36.	Numărul de solicitări ale clienţilor casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în reţeaua electrică a OR	**casnic**	0				
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în *Procedură*	**casnic**	0				
38.	Numărul de compensaţii plătite de către furnizor clienţilor casnici în cazul nerespectării termenelor din *Procedură*	**casnic**	0				
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	**toţi**	1				
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	**toţi**	0				
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	**toţi**	2				
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	**toţi**	0				
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	**toţi**	0				
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	**toţi**	0				
45.	Timpul mediu de aşteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	**toţi**	0				
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligaţiile care îi revin la solicitarea CF de denunţare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
47.	Numărul de plângeri ale CF deserviţi de alt furnizor, adresate furnizorului prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligaţiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunţat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	1				
		total	1				
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanţă garantaţi	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
51.	Numărul de compensaţii acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensaţii pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanţă garantaţi	**noncasnic mare**	0				
53.	Numărul de compensaţii plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanţă prevăzuţi în standardul de performanţă pentru serviciul de reţea, în vigoare	casnic	0				
		noncasnic mic	0				
		noncasnic mare	0				
		total	0				

*) Semnificaţia în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.