

## Valorile indicatorilor de performanță privind activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor: ALIVE CAPITAL S.A.

Telefon: 0314378891

Fax: 0314378951

E-mail: trading@alivecapital.ro

Pagina web: www.alivecapital.ro

Perioada de raportare: Trimestrul al III-lea, 2021

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	1	1	1		
		noncasnic mic	73	80	80		
		noncasnic mare	10	10	10		
		<b>total</b>	<b>84</b>	<b>91</b>	<b>91</b>		
2	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	7	2	0		
		noncasnic mare	0	1	0		
		<b>total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>		
3	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	0	0	1		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>		
4	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	1	1	0		
		noncasnic mic	80	82	80		
		noncasnic mare	10	11	10		
		<b>total</b>	<b>91</b>	<b>94</b>	<b>90</b>		
5	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	1	1	0		
		noncasnic mic	80	82	80		
		noncasnic mare	10	10	10		
		<b>total</b>	<b>91</b>	<b>93</b>	<b>90</b>		
6	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	3.101	3.003	6.768		
		noncasnic mic	798.742	645.204	658.308		
		noncasnic mare	1245.092	33879.562	33902.43		
		<b>total</b>	<b>2046.935</b>	<b>34527.769</b>	<b>34567.506</b>		
7	Numărul de contracte de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor-tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la preturi negociate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	4	1	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		
8	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
9	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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 de către OM	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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 de către OM	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
12	Numărul de plângeri privind facturarea ce implica verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
13	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
14	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		
15	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	0	0	0		
		noncasnic mic	0	0	0		
		noncasnic mare	0	0	0		
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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 văntămăiate	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
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	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
29	Numărul de plângeri primite, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
30	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
31	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	
37	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casnic	0	0	0	
38	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură	casnic	0	0	0	
39	Numărul de punctele de informare regională/locală ale furnizorului	toți	1	1	1	
40	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	0	0	0	
41	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	1	1	1	
42	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	
43	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie ( call-center)	toți	0	0	0	
44	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie ( call-center)	toți	0	0	0	
45	Timpu mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	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	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
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	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
50	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
51	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</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	0	0	
53	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic	0	0	0	
		noncasnic mic	0	0	0	
		noncasnic mare	0	0	0	
		<b>total</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	

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