

ANEXA 1 - Indicatori de performanță generali privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță general*	Tip CF	Sem.I	Sem.II	An
0	1	2	15	16	17
1.	<i>Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	0.0	0.8	0.4
		noncasnic mic	0.0	1.0	0.5
		noncasnic mare	0.0	0.2	0.1
		total	0.0	2.0	1.0
2.	<i>Durata medie de semnare a contractelor de furnizare – art. 5 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	3.0	1.5
		noncasnic mare	0.0	0.5	0.3
		total	0.0	3.5	1.8
3.	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	0	1	1
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	1	1
4.	<i>Numărul de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	0.0000	1.0000	1.0000
		noncasnic mic	0.0000	0.0000	0.0000
		noncasnic mare	0.0000	0.0000	0.0000
		total	0.0000	1.0000	1.0000
5.	<i>Durata medie de soluționare a contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	0.0	0.5	0.3
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0
		total	0.0	0.5	0.3
6.	<i>Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în cel mult 4 ore-art. 9 alin. (3) lit. a)</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7.	<i>Numărul de locuri de consum reconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore-art. 9 alin. (3) lit. b)</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8.	<i>Numărul de solicitări de modificare a tarifului reglementat de către clienții casnici soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare -art. 10 alin. (3)</i>	casnic	0	0	0
9.	<i>Numărul de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o contestație justificată - art.11 alin (3) lit.a)</i>	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10.	<i>Durata medie de răspuns la petițiile prevăzute la art. 11 alin. (1) – art. 11 alin. (3) lit. b)</i>	casnic	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0
		total	0.0	0.0	0.0
11.	<i>Durata medie de transmitere către OR a sesizărilor primite prin e-mail – art. 13 alin. (1) lit. a)</i>	casnic	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0
		total	0.0	0.0	0.0
12.	<i>Durata medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la CF, prin postă, fax sau direct la sediul furnizorului, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 alin. (1) lit. b)</i>	casnic	0.0	0.2	0.1
		noncasnic mic	0.0	0.0	0.0
		noncasnic mare	0.0	0.0	0.0
		total	0.0	0.2	0.1
13.	<i>Numărul de linii telefonice disponibile CF pentru comunicarea cu furnizorul – art. 14 alin. (2) lit. a)</i>	total	0	2	2

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	0	0	0
15.	Numărul de linii telefonice cu operator 24 ore din 24 - art. 14 alin. (2) lit. c)	total	0	0	0
16.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit - art. 14 alin. (2) lit. d)	total	0	0	0
17.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal -art. 14 alin. (2) lit. e)	total	0	2	2
18.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
19.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului primite de la CF deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	2	2
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	2	2
20.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată -art. 15 alin (2) lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
21.	Numărul de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0

Imperial Development SRL
Administrator
Lucian MIHAI



ANEXA 2 - Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip CF	Sem.I	Sem.II	An
0	1	2	15	16	17
1.	Numărul de încălcări ale duratei de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (4) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
2.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță – art. 5 alin. (4) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
3.	Numărul de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	0	1	1
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	1	1
4.	Numărul de contestații privind facturarea, raportat la numărul de CF deserviți - art. 8 alin. (3) lit. a)	casnic	#DIV/0!	1	#DIV/0!
		noncasnic mic	#DIV/0!	0	#DIV/0!
		noncasnic mare	#DIV/0!	0	#DIV/0!
		total	#DIV/0!	1	#DIV/0!
5.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 8 alin. (3) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
6.	Numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică - art. 8 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
7.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii aferente activității de furnizare – art. 9 alin. (6) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
8.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță garantat - art. 9 alin. (6) lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
10.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind modificarea tipului de tarif reglementat – art. 10 alin. (5) lit. a)	casnic	0	0	0
11.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță- art. 10 alin. (5) lit. b)	casnic	0	0	0
12.	Numărul de încălcări ale timpului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat - art. 10 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0
13.	Numărul total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art 11 alin. (5) lit. a)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
14.	Numărul de petiții reprezentând o solicitare de	casnic	0	0	0

	informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la activitatea de furnizare- art. 11 alin (5) lit. b)	noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
15.	Numărul de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar greșit, solicitări informații care nu sunt referitoare la activitatea de furnizare – art. 11 alin. (5) lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
16.	Numărul de compensații plătite în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță - art. 11 alin (5) lit. d)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
18.	Numărul de 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	0	1	1
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	1	1
19.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a unor sesizări de tipul celor prevăzute la art. 12 alin. (3), (4) și (5), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR– art. 13 alin. 3 lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
20.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță – art. 13 alin. (3) lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
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	0	1	1
		noncasnic mic	0	51	51
		noncasnic mare	0	1	1
		total	0	53	53
23.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații - art. 16 lit. a)	noncasnic mare	0	0	0
24.	Numărul de compensații plătite - art 16 lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
25.	Numărul de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art 16 lit. c)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
26.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art 17 lit. a)	casnic	0	1	1
		noncasnic mic	0	50	50
		noncasnic mare	0	2	2
		total	0	53	53
27.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei - art 17 lit. b)	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	1	1
		noncasnic mare	0	1	1
		total	0	2	2
28.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei	casnic	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0

	<i>electrice în cursul perioadei – art. 17 lit. c)</i>	noncasnic mare	0	0	0
		total	0	0	0
29.	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art 17 lit. d)</i>	casnic	0	1	1
		noncasnic mic	0	51	51
		noncasnic mare	0	2	2
		total	0	54	54
30.	<i>Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea - art 17 lit. e)</i>	casnic	0	1	1
		noncasnic mic	0	51	51
		noncasnic mare	0	2	2
		total	0	54	54
31.	<i>Numărul de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art 17 lit. f)</i>	casnic	0	2	2
		noncasnic mic	0	27	27
		noncasnic mare	0	3	3
		total	0	32	32
32.	<i>Energie electrică furnizată, în MWh, pe categorii de CF - art 17 lit. g)</i>	casnic	0	22	22
		noncasnic mic	0	289	289
		noncasnic mare	0	772	772
		total	0	1,083	1,083

Imperial Development SRL
 Administrator
 Lucian MIHAI

