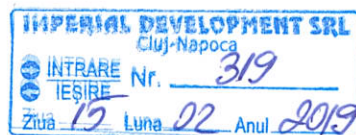


Furnizor: IMPERIAL DEVELOPMENT SRL
 Telefon: 0264-432239
 Fax: 0264-432259
 E-mail: office@imperialdevelopment.ro
 Pagină web: www.imperialdevelopment.ro
 Perioada de raportare: AN 2018



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	251	258	263	267	251
		noncasnic mic	295	310	330	556	295
		noncasnic mare	48	50	46	48	48
		total	594	618	639	871	594
2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic	13	7	8	7	35
		noncasnic mic	62	35	227	9	333
		noncasnic mare	9	4	6	2	21
		total	84	46	241	18	389
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic	6	2	4	2	14
		noncasnic mic	47	15	1	53	116
		noncasnic mare	7	8	4	15	34
		total	60	25	9	70	164
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic	258	263	267	272	272
		noncasnic mic	310	330	556	512	512
		noncasnic mare	50	46	48	35	35
		total	618	639	871	819	819
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic	258	263	267	272	272
		noncasnic mic	310	330	556	512	512
		noncasnic mare	47	43	45	33	33
		total	615	636	868	817	817
6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic	169.333	146.008	165.796	164.738	645.875
		noncasnic mic	2198.48	2059.849	2687.381	3521.49	10467.2
		noncasnic mare	22611.495	20427.738	21699.926	20051.896	84791.055
		total	24979.308	22633.595	24553.103	23738.124	95904.13
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	13	4	6	6	29
		noncasnic mic	11	6	18	2	37
		noncasnic mare	3	3	4	2	12
		total	27	13	28	10	78
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
9.	Numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	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	0	0	0	1	1
		noncasnic mic	1	1	3	1	6
		noncasnic mare	0	0	1	2	3
		total	1	1	4	4	10
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	0	0	0	0
		noncasnic mic	1	0	2	1	4
		noncasnic mare	0	0	1	0	1
		total	1	0	3	1	5
12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic	0	0	0	1	1
		noncasnic mic	1	0	3	1	5
		noncasnic mare	0	0	0	2	2
		total	1	0	3	4	8
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	1
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	1	0	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	0	0	0	1
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	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	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic	0	0	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	0	0
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	casnic	0	0	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	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	0	0
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	2	0	0	2
		noncasnic mic	1	2	0	0	3
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	1	4	0	0	5
29.	Numărul de plângeri primite, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	1	0	0	1
30.	Numărul de plângeri întemeiate ale CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	1	0	0	1
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	1	0	0	1
31.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
32.	Numărul de compensații plătite în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în <i>standard</i>	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor tratate în art. 13 alin. (3) și (4)	casnic	0	1	0	2	3
		noncasnic mic	1	1	4	4	10
		noncasnic mare	0	0	1	2	3
		total	1	2	5	8	16
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	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), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	0	0
37.	Numărul de încălcări, de către furnizor, ale termenelor prevăzute în <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din <i>Procedură</i>	casnic	0	0	0	0	0
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți	2	2	2	1	1
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți	1	1	1	1	1
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți	2	2	2	2	2

42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți	1	1	1	1	1
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	10	3	4	8	25
44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți	8	3	3	7	21
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți	27	25	21	18	91
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	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului	casnic	1	0	1	0	2
		noncasnic mic	43	8	0	0	51
		noncasnic mare	6	0	0	0	6
		total	50	8	1	0	59
49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic	9	3	3	2	17
		noncasnic mic	6	2	105	0	113
		noncasnic mare	1	0	0	0	1
		total	16	5	108	2	131
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanți	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	0	0	0	0	0
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	0	0	0	0	0
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	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	0	0	0	0	0
		noncasnic mic	3	5	1	0	9
		noncasnic mare	0	0	0	0	0
		total	3	5	1	0	9

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

Imperia Development SRL
Administrator
Lucian MIHA

Intocmit
Cristina PASCALAU

