

RAPORTARI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

Trimestru	3
An	2022

Furnizor:	ELECTRICA FURNIZARE
Persoana de contact pentru datele raportate:	Cornelia ZANFIR

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	32281	
		Noncasnic	4051	
		Total	36332	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	4	
		Noncasnic	4	
		Total	8	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	32281	
		Noncasnic	4051	
		Total	36332	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
7	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1.03	
		Noncasnic	4.09	
		Total	1.37	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	32107	
		Noncasnic	3832	
		Total	35939	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	15	
		Noncasnic	3	
		Total	18	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	32107	
		Noncasnic	3832	
		Total	35939	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	13	
		Noncasnic	3	
		Total	16	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	4550.00	
		Noncasnic	900.00	
		Total	5450.00	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	3.09	
		Noncasnic	3.14	
		Total	3.09	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	1195	
		Noncasnic	327	
		Total	1522	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	13	
		Noncasnic	0	
		Total	13	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1195	
		Noncasnic	327	

	indicatorului de calitate	Total	1522
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	21
		Noncasnic	9
		Total	30
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	6100.00
		Noncasnic	4600.00
		Total	10700.00
23	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	4.36
		Noncasnic	3.37
		Total	4.15
IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa			
25	Numarul solicitarilor primite de furnizor (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	46293
		Noncasnic	1787
		Total	48080
26	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitarile care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	27
		Noncasnic	0
		Total	27
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	2539
		Noncasnic	245
		Total	2784
28	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	44441
		Noncasnic	1636
		Total	46077
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde solicitarile privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	1825
		Noncasnic	151
		Total	1976
30	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR)	Casnic	335
		Noncasnic	38
		Total	373
31	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	89200.00
		Noncasnic	9300.00
		Total	98500.00
32	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
33	Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)	Casnic	5.01
		Noncasnic	6.17
		Total	5.59
IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor			
34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Casnic	58
		Noncasnic	3
		Total	61
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
40	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	2.91
		Noncasnic	2.00
		Total	2.46
42	Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
43	Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor			
	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea	Casnic	2407

44	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor inlocuirea/mintarea alimentarii	Noncasnic	1323
		Total	3730
		Casnic	28
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Noncasnic	16
		Total	44
		Casnic	1324
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Noncasnic	916
		Total	2240
		Casnic	2379
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Noncasnic	1307
		Total	3686
		Casnic	2379
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	1307
		Total	3686
		Casnic	0
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0
		Total	0
		Casnic	1
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0
		Total	1
		Casnic	36.00
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic	0.00
		Total	36.00
		Casnic	0.00
52	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic	0.00
		Total	0.00
		Casnic	1.95
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Noncasnic	2.56
		Total	2.26
		Casnic	

IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR

54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	8726
		Noncasnic	481
		Total	9207
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	5
		Noncasnic	0
		Total	5
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	8721
		Noncasnic	481
		Total	9202
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	8455
		Noncasnic	458
		Total	8913
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	266
		Noncasnic	23
		Total	289
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	192
		Noncasnic	35
		Total	227
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	59450.00
		Noncasnic	10300.00
		Total	69750.00
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	2.88
		Noncasnic	3.16
		Total	3.02

IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR

63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	5503
		Noncasnic	328
		Total	5831
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	5503
		Noncasnic	328
		Total	5831
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	5477
		Noncasnic	328
		Total	5805
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	26
		Noncasnic	0
		Total	26
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	26
		Noncasnic	0
		Total	26
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	7150.00
		Noncasnic	0.00
		Total	7150.00
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00

	furnizorul ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Total	0.00
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	2.78
		Noncasnic	2.93
		Total	2.86
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numărul solicitărilor primite de furnizor	Casnic	307
		Noncasnic	21
		Total	328
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	4
		Noncasnic	0
		Total	4
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	304
		Noncasnic	20
		Total	324
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3
		Noncasnic	1
		Total	4
75	Numărul compensațiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		Total	1
76	Valoarea compensațiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	500.00
		Total	500.00
77	Valoarea dobânzilor penalizatoare platite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
78	Timpul mediu de răspuns (zile)	Casnic	1.45
		Noncasnic	1.95
		Total	1.70
IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul prezentului Standard			
79	Numărul solicitărilor primite de furnizor	Casnic	116505
		Noncasnic	27490
		Total	143995
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	10
		Total	10
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	116422
		Noncasnic	27477
		Total	143899
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	83
		Noncasnic	3
		Total	86
83	Numărul compensațiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	8
		Noncasnic	1
		Total	9
84	Valoarea compensațiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	3600.00
		Noncasnic	500.00
		Total	4100.00
85	Valoarea dobânzilor penalizatoare platite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
86	Timpul mediu de răspuns (zile)	Casnic	5.10
		Noncasnic	8.28
		Total	6.69
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)			
87	Numărul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	Casnic	554011
		Noncasnic	0
		Total	554011
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	Casnic	243510
		Noncasnic	0
		Total	243510
89	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și care au fost preluate de către un operator uman	Casnic	73539
		Noncasnic	0
		Total	73539
90	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
91	Numărul de apeluri ale clienților finali care au selectat opțiunea de preluare și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
92	Numărul compensațiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
93	Valoarea compensațiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
	Valoarea dobânzilor penalizatoare platite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale	Casnic	0.00

94	Valoarea dobanzilor penalizatoare plătite pentru neindeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic	0.00
		Total	0.00
95	Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	13.40
		Noncasnic	
		Total	13.40
TOTAL INDICATORI DE CALITATE			
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	2,203
		Noncasnic	178
		Total	2381
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	596
		Noncasnic	87
		Total	683
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	170,086.00
		Noncasnic	26,100.00
		Total	196186.00
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plată ale furnizorului	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
Raportare aferenta art. 28 din standard*			
1	Numarul de compensatii platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
2	Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0.00

RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANȚĂ AI ACTIVITĂȚII FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICA

Trimestru	3
An	2022

Nr. ctr.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitari primite aferente IC	Nr. solicitari pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de indeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanta (ISP) (%)	Punctaj
0	1	2	3	4 = (3 / 2)*100	
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	36,332	36,332	100.00%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	35,939	35,939	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	1,522	1,522	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	48,080	46,077	95.83%	5
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	61	0	0.00%	1
6	IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor	3,686	3,686	100.00%	5
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	9,202	8,913	96.86%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	5,831	5,805	99.55%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	328	324	98.78%	5
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	143,995	143,899	99.93%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	73,539	0	0.00%	1
SCOR:					47

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.37	zile
3.09	zile
4.15	zile
5.59	zile
2.46	zile
2.26	ore
3.02	zile
2.86	zile
1.70	zile
6.69	zile
13.40	minute

RAPORTĂRI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE

Trimestrul:	3
Anul:	2022

Furnizor:	ELECTRICA FURNIZARE
Persoana de contact pentru datele raportate:	

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
0	1	2	3	4
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	1,149	
		Noncasnic	92	
		Total	1,241	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1,149	
		Noncasnic	92	
		Total	1,241	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	4	
		Total	4	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	2,850.00	
		Total	2,850.00	
7	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1.20	
		Noncasnic	4.80	
		Total	1.46	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	1,096	
		Noncasnic	18	
		Total	1,114	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1,096	
		Noncasnic	18	
		Total	1,114	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		Total	1	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	350.00	
		Total	350.00	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	3.02	
		Noncasnic	3.00	
		Total	3.02	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	37	
		Noncasnic	7	
		Total	44	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	37	
		Noncasnic	7	
		Total	44	

20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
23	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1.32
		Noncasnic	1.00
		Total	1.27
IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa			
25	Numarul solicitarilor primite de furnizor (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	504
		Noncasnic	30
		Total	534
26	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitarile care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	19
		Noncasnic	0
		Total	19
28	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	406
		Noncasnic	20
		Total	426
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde solicitarile privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	98
		Noncasnic	10
		Total	108
30	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR)	Casnic	35
		Noncasnic	1
		Total	36
31	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	10,850.00
		Noncasnic	150.00
		Total	11,000.00
32	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
33	Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)	Casnic	4.85
		Noncasnic	6.19
		Total	5.52
ICS - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor			
34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Casnic	1
		Noncasnic	0
		Total	1
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	0
		Total	1
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
40	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	2.00
		Noncasnic	0.00
		Total	2.00
42	Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
43	Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00

IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor			
44	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii	Casnic	96
		Noncasnic	99
		Total	195
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	1
		Noncasnic	0
		Total	1
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	90
		Noncasnic	85
		Total	175
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	96
		Noncasnic	99
		Total	195
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	96
		Noncasnic	99
		Total	195
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
52	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	4.00
		Noncasnic	0.00
		Total	4.00
IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR			
54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	30
		Noncasnic	2
		Total	32
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	30
		Noncasnic	2
		Total	32
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	23
		Noncasnic	1
		Total	24
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	7
		Noncasnic	1
		Total	8
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	6
		Noncasnic	1
		Total	7
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1,350.00
		Noncasnic	400.00
		Total	1,750.00
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	2.89
		Noncasnic	6.00
		Total	4.45
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	14
		Noncasnic	1
		Total	15
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	14
		Noncasnic	1
		Total	15
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	14
		Noncasnic	1
		Total	15
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0

		Total	0
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	2.71
		Noncasnic	2.00
		Total	2.36
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	23
		Noncasnic	2
		Total	25
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	23
		Noncasnic	1
		Total	24
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		Total	1
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		Total	1
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	500.00
		Total	500.00
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	1.78
		Noncasnic	7.00
		Total	4.39
IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard			
79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	418
		Noncasnic	89
		Total	507
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	418
		Noncasnic	89
		Total	507
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	5.43
		Noncasnic	7.05
		Total	6.24
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)			
87	Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	Casnic	4,186
		Noncasnic	0
		Total	4,186
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	1,840
		Noncasnic	0
		Total	1,840
89	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si care au fost preluate de catre un operator uman	Casnic	556
		Noncasnic	0
		Total	556
90	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
91	Numarul de apeluri ale clientilor finali care au selectat optiunea de preluare si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0

	pentru care a fost necesar intrarea garantat al indicatorului de calitate	Total	0
92	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
93	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	13.40
		Noncasnic	
		Total	13.40
TOTAL INDICATORI DE CALITATE			
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	105
		Noncasnic	12
		Total	117
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	41
		Noncasnic	8
		Total	49
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	12,200.00
		Noncasnic	4,250.00
		Total	16,450.00
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00

RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANTA AI ACTIVITATII FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE

Trimestrul:	3
Anul:	2022

Furnizor:	ELECTRICA FURNIZARE
Persoana de contact pentru datele raportate:	Cornelia ZANFIR

Nr. ctr.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitari primite aferente IC	Nr. solicitari pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de indeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanta (ISP) (%)	Punctaj	Timpul mediu de raspuns	U.M.
0	1	2	3	$4 = (3 / 2) * 100$			
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	1,241	1,241	100.00%	5	1.46	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	1,114	1,114	100.00%	5	3.02	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	44	44	100.00%	5	1.27	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	534	426	79.78%	3	5.52	zile
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	1	1	100.00%	5	2.00	zile
6	IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor	195	195	100.00%	5	4.00	ore
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	32	24	75.00%	3	4.45	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	15	15	100.00%	5	2.36	zile
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	25	24	96.00%	5	4.39	zile
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	507	507	100.00%	5	6.24	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	556	0	0.00%	1	13.40	minute
				SCOR:	47		