Anexa nr. 2 la SPFEEGN

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

Trimestrul:	**2**
Anul:	**2.024**

Furnizor:	**PREMIER ENERGY (fosta Pe**
Persoana de contact pentru datele raportate:	

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
0	**1**	**2**	**3,00**	**4**
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2.663,00	
		Noncasnic	1.494,00	
		Total	**4.157,00**	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2.663,00	
		Noncasnic	1.494,00	
		Total	**4.157,00**	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
7	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	2,00	
		Noncasnic	2,00	
		Total	**2,00**	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2.647,00	
		Noncasnic	1.486,00	
		Total	**4.133,00**	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2.647,00	
		Noncasnic	1.486,00	
		Total	**4.133,00**	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	5,00	
		Noncasnic	5,00	
		Total	**5,00**	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2,00	
		Noncasnic	7,00	
		Total	**9,00**	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	-	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2,00	
		Noncasnic	7,00	
		Total	**9,00**	

20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
23	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	5,00	
		Noncasnic	5,00	
		Total	**5,00**	
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	426,00	
		Noncasnic	25,00	
		Total	**451,00**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
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	426,00	
		Noncasnic	25,00	
		Total	**451,00**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
33	Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)	Casnic	2,00	
		Noncasnic	2,00	
		Total	**2,00**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
40	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	

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	267,00	
		Noncasnic	29,00	
		Total	**296,00**	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	107,00	
		Noncasnic	6,00	
		Total	**113,00**	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	107,00	
		Noncasnic	6,00	
		Total	**113,00**	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	107,00	
		Noncasnic	6,00	
		Total	**113,00**	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	107,00	
		Noncasnic	6,00	
		Total	**113,00**	
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
52	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	4,00	
		Noncasnic	4,00	
		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	92,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**93,00**	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	92,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**93,00**	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	92,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**93,00**	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	3,00	
		Noncasnic	3,00	
		Total	**3,00**	
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR				
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	92,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**93,00**	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	92,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**93,00**	
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	92,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**93,00**	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	

		Total	**-**	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	3,00	
		Noncasnic	3,00	
		Total	**3,00**	
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
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	757,00	
		Noncasnic	43,00	
		Total	**800,00**	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	757,00	
		Noncasnic	43,00	
		Total	**800,00**	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	5,00	
		Noncasnic	5,00	
		Total	**5,00**	
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	36.955,00	
		Noncasnic	1.540,00	
		Total	**38.495,00**	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	11.896,00	
		Noncasnic	496,00	
		Total	**12.392,00**	
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	11.209,00	
		Noncasnic	500,00	
		Total	**11.709,00**	
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	11.152,00	
		Noncasnic	497,00	
		Total	**11.649,00**	
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	57,00	
		Noncasnic	3,00	
		Total	**60,00**	

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	57,00	
		Noncasnic	3,00	
		Total	**60,00**	
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	26,80	
		Noncasnic	1,20	
		Total	**28,00**	
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	1,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**1,00**	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	57,00	
		Noncasnic	3,00	
		Total	**60,00**	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	57,00	
		Noncasnic	3,00	
		Total	**60,00**	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	26,80	
		Noncasnic	1,20	
		Total	**28,00**	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	

Anexa nr. 3 la SPFEEGN

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

Trimestrul:	**2**
Anul:	**2024**

Furnizor:	Y (fosta PetromDistribGaze)
Persoana de contact pentru datele raportate:	0

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	4.157	4.157	100,00%	5	2,00	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	4.133	4.133	100,00%	5	5,00	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	9	9	100,00%	5	5,00	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	451	451	100,00%	5	2,00	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	0	0	0,00%	0	0,00	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	113	113	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	93	93	100,00%	5	3,00	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	93	93	100,00%	5	3,00	zile
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0,00%	0	0,00	zile
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	800	800	100,00%	5	5,00	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	11.709	11.649	99,49%	5	1,00	minute
				SCOR:	**45**		