Anexa nr. 2 la SPFEEGN

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

Trimestrul:	**3**
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	3.179,00	
		Noncasnic	799,00	
		Total	**3.978,00**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3.179,00	
		Noncasnic	799,00	
		Total	**3.978,00**	
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	3.112,00	
		Noncasnic	793,00	
		Total	**3.905,00**	
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	3.112,00	
		Noncasnic	793,00	
		Total	**3.905,00**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
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	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	

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	-	
		Noncasnic	-	
		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	388,00	
		Noncasnic	82,00	
		Total	**470,00**	
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	388,00	
		Noncasnic	82,00	
		Total	**470,00**	
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	851,00	
		Noncasnic	55,00	
		Total	**906,00**	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	186,00	
		Noncasnic	132,00	
		Total	**318,00**	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	186,00	
		Noncasnic	132,00	
		Total	**318,00**	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	186,00	
		Noncasnic	132,00	
		Total	**318,00**	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	186,00	
		Noncasnic	132,00	
		Total	**318,00**	
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	130,00	
		Noncasnic	4,00	
		Total	**134,00**	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	130,00	
		Noncasnic	4,00	
		Total	**134,00**	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	130,00	
		Noncasnic	4,00	
		Total	**134,00**	
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	130,00	
		Noncasnic	4,00	
		Total	**134,00**	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	130,00	
		Noncasnic	4,00	
		Total	**134,00**	
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	130,00	
		Noncasnic	4,00	
		Total	**134,00**	
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	434,00	
		Noncasnic	201,00	
		Total	**635,00**	
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	434,00	
		Noncasnic	201,00	
		Total	**635,00**	
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	33.748,00	
		Noncasnic	1.901,00	
		Total	**35.649,00**	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	16.087,00	
		Noncasnic	847,00	
		Total	**16.934,00**	
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	12.589,00	
		Noncasnic	602,00	
		Total	**13.191,00**	
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	12.585,00	
		Noncasnic	602,00	
		Total	**13.187,00**	
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	4,00	
		Noncasnic	-	
		Total	**4,00**	

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	4,00	
		Noncasnic	-	
		Total	**4,00**	
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	4,57	
		Noncasnic	-	
		Total	**4,57**	
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	0,70	
		Noncasnic	0,70	
		Total	**0,70**	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	3.183,00	
		Noncasnic	799,00	
		Total	**3.982,00**	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	4,00	
		Noncasnic	-	
		Total	**4,00**	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	4,57	
		Noncasnic	-	
		Total	**4,57**	
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:	**3**
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	3.978	0	0,00%	1	2,00	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	3.905	3.905	100,00%	5	5,00	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	0	0	0,00%	0	5,00	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	470	470	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	318	318	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	134	134	100,00%	5	3,00	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	134	134	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	635	635	100,00%	5	5,00	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	13.191	13.187	99,97%	5	0,70	minute
				SCOR:	**36**		