Anexa nr. 2 la SPFEEGN

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

Trimestrul:	**4**
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	5.801,00	
		Noncasnic	2.111,00	
		Total	**7.912,00**	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	5.801,00	
		Noncasnic	2.111,00	
		Total	**7.912,00**	
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	-	
		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	3,00	
		Noncasnic	3,00	
		Total	**3,00**	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	5.762,00	
		Noncasnic	2.078,00	
		Total	**7.840,00**	
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	5.755,00	
		Noncasnic	2.078,00	
		Total	**7.833,00**	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	7,00	
		Noncasnic	-	
		Total	**7,00**	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	7,00	
		Noncasnic	-	
		Total	**7,00**	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1.050,00	
		Noncasnic	-	
		Total	**1.050,00**	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	6,12	
		Noncasnic	-	
		Total	**6,12**	
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	248,00	
		Noncasnic	46,00	
		Total	**294,00**	
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	248,00	
		Noncasnic	46,00	
		Total	**294,00**	
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	165,00	
		Noncasnic	23,00	
		Total	**188,00**	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	159,00	
		Noncasnic	24,00	
		Total	**183,00**	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	159,00	
		Noncasnic	24,00	
		Total	**183,00**	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	159,00	
		Noncasnic	24,00	
		Total	**183,00**	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	159,00	
		Noncasnic	24,00	
		Total	**183,00**	
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	69,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**70,00**	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	-	
		Noncasnic	-	
		Total	**-**	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	69,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**70,00**	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	69,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**70,00**	
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	69,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**70,00**	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	69,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**70,00**	
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	69,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**70,00**	
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	229,00	
		Noncasnic	79,00	
		Total	**308,00**	
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	229,00	
		Noncasnic	79,00	
		Total	**308,00**	
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	43.329,00	
		Noncasnic	1.338,00	
		Total	**44.667,00**	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	19.538,00	
		Noncasnic	603,00	
		Total	**20.141,00**	
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	15.389,00	
		Noncasnic	477,00	
		Total	**15.866,00**	
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	15.315,00	
		Noncasnic	471	
		Total	**15.786,00**	
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	79,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**80,00**	

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	79,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**80,00**	
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	41,66	
		Noncasnic	0,2	
		Total	**41,86**	
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	1,30	
		Noncasnic	1,30	
		Total	1,30	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	86,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**87,00**	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	86,00	
		Noncasnic	1,00	
		Total	**87,00**	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	1.091,66	
		Noncasnic	0,20	
		Total	**1.091,86**	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	6,12	
		Noncasnic	-	
		Total	**6,12**	

Anexa nr. 3 la SPFEEGN

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

Trimestrul:	**4**
Anul:	**2024**

Furnizor:	PREMIER ENERGY (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	7.912	0	0,00%	1	3,00	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	7.840	7.833	99,91%	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	294	294	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	183	183	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	70	70	100,00%	5	3,00	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	70	70	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	308	308	100,00%	5	5,00	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	15.866	15.786	99,50%	5	1,30	minute
				SCOR:	**36**		