

ANEXA Nr. 2 la Standardul de performanță (Ordinul nr. 83/2021)

Furnizor: Premier Energy S.R.L.

E-mail: office@premierenergy.ro

Perioada de raportare: Iulie - Septembrie 2022

Raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare gazelor naturale

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observații
0	1	2	3	4
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	2612	
		noncasnic	680	
		Total	3292	
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	2612	
		noncasnic	680	
		Total	3292	
4	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
5	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
7	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
8	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	1	
		noncasnic	1	
		Total	1	
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	2088	
		noncasnic	600	
		Total	2688	
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	33	
		noncasnic	0	
		Total	33	
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	2087	
		noncasnic	600	
		Total	2687	
12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	1	
		noncasnic	0	
		Total	1	
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	1	
		noncasnic	0	
		Total	1	
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	500	
		noncasnic	0	
		Total	500	
15	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	50	
		noncasnic	0	
		Total	50	
16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	5	
		noncasnic	5	
		Total	5	
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	1	
		noncasnic	9	
		Total	10	
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	1	
		noncasnic	9	
		Total	10	
20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului	casnic	0	
		noncasnic	0	

23	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	noncasnic	0	
		Total	0	
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	1	
		noncasnic	1	
		Total	1	
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă				
25	Numărul solicitărilor primite de furnizor (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	678	
		noncasnic	15	
		Total	693	
26	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate (Acest indicator cuprinde doar solicitările care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR	casnic	130	
		noncasnic	1	
		Total	131	
28	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	676	
		noncasnic	15	
		Total	691	
29	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde solicitările privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	2	
		noncasnic	0	
		Total	2	
30	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic	2	
		noncasnic	0	
		Total	2	
31	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic	200	
		noncasnic	0	
		Total	200	
32	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic	4	
		noncasnic	0	
		Total	4	
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic	3	
		noncasnic	3	
		Total	3	
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă <u>nejustificat</u> de către furnizor				
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
40	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
41	Timpul mediu de răspuns	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
42	Numărul întreruperilor/limitărilor furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (Această valoare nu se însumează la "Total indicatori de calitate".)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
43	Valoarea compensațiilor plătite pentru întreruperile/limitările furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (lei) (Această valoare nu se însumează la "Total indicatori de calitate".)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de <u>reluare a furnizării</u> la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor				
44	Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării	casnic	377	
		noncasnic	32	
		Total	409	
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum	casnic	164	
		noncasnic	12	
		Total	176	
46	Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea	casnic	164	
		noncasnic	12	
		Total	176	
47	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR	casnic	164	
		noncasnic	12	
		Total	176	
48	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	164	
		noncasnic	12	
		Total	176	
	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al	casnic	0	
		noncasnic	0	

49	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	noncasnic	0	
		Total	0	
50	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
51	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
52	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
53	Timpul mediu de transmitere	casnic	4 ore	
		noncasnic	4 ore	
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR				
54	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	130	
		noncasnic	1	
55	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
56	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR	casnic	130	
		noncasnic	1	
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	130	
		noncasnic	1	
58	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
61	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
62	Timpul mediu de transmitere	casnic	3	
		noncasnic	3	
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR				
63	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR	casnic	130	
		noncasnic	1	
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic	130	
		noncasnic	1	
65	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	130	
		noncasnic	1	
66	Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
67	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
68	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
69	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	casnic	3	
		noncasnic	3	
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	0	
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		casnic	0	

75	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	noncasnic	0	
		Total	0	
76	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
77	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
78	Timpul mediu de răspuns	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul standardului				
79	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	581	
		noncasnic	31	
		Total	612	
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	581	
		noncasnic	31	
		Total	612	
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
83	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
84	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
85	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
86	Timpul mediu de răspuns	casnic	3	
		noncasnic	3	
		Total	3	
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	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
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	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
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 plătite 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 plătite 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	
		noncasnic	0	
		Total	0	
94	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
95	Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	3	
		noncasnic	0	
		Total	3	
97	Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	3	
		noncasnic	0	
		Total	3	
98	Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	700	
		noncasnic	0	
		Total	700	
99	Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare acordate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului	casnic	54	
		noncasnic	0	
		Total	54	

ANEXA Nr. 3 la Standardul de performanță (Ordinul nr. 83/2021)

Furnizor: Premier Energy S.R.L.

E-mail: office@premierenergy.ro

Perioada de raportare: Iulie - Septembrie 2022

Report privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de gaze naturale

Nr. crt.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitări primite aferente IC	Nr. solicitări pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de îndeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanță (ISP) (%)
0	1	2	3	4 = (3/2)*100
1	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	3292	3292	100
2	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	2688	2687	99,96
3	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	10	10	100
4	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	693	691	99,71
5	IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	0	0	0
6	IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor	176	176	100
7	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	131	131	0
8	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	131	131	0
9	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0
10	IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului	612	612	100
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	0	0	0