

Anexa nr. 2 la SPFEEGN

RAPORTARI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A

Trimestru	4
An	2024

Furnizor:	PPC ENERGIE SA (fosta ENEL ENERGIE SA)
Persoana de contact pentru datele raportate:	

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	31082	
		Noncasnic	2667	
		Total	33749	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	62	
		Noncasnic	0	
		Total	62	
3	Numarul solicitarilor pentru care fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	31020	
		Noncasnic	2667	
		Total	33687	
4	Numarul solicitarilor pentru care 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	0.98	
		Noncasnic	1.00	
		Total	0.98	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	29217	
		Noncasnic	2401	
		Total	31618	
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	29217	
		Noncasnic	2401	
		Total	31618	
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	0	
		Total	0	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
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	0.98	
		Noncasnic	0.99	
		Total	0.98	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	4671	
		Noncasnic	257	
		Total	4928	
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	4671	
		Noncasnic	257	
		Total	4928	
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	
	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	

43	Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insusumeaza 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	2593	
		Noncasnic	805	
		Total	3400	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	1956	
		Noncasnic	670	
		Total	2626	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	1934	
		Noncasnic	654	
		Total	2588	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	4551	
		Noncasnic	1475	
		Total	6026	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4551	
		Noncasnic	1475	
		Total	6026	
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	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
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	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	1.00	
		Total	1.00	
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	6514	
		Noncasnic	951	
		Total	7465	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	66	
		Noncasnic	0	
		Total	66	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	6448	
		Noncasnic	951	
		Total	7399	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6448	
		Noncasnic	951	
		Total	7396	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3	
		Noncasnic	0	
		Total	3	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3	
		Noncasnic	0	
		Total	3	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	650.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	650.00	
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	0.35	
		Noncasnic	0.23	
		Total	0.34	
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR				
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	5868	
		Noncasnic	855	
		Total	6723	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	5868	
		Noncasnic	855	
		Total	6723	
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	5862	
		Noncasnic	851	
		Total	6713	
	Numarul raspunsurilor pentru care	Casnic	6	
		Noncasnic	4	

66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic			
		Noncasnic			
		Total			10
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		6	
		Noncasnic		4	
		Total			10
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		900.00	
		Noncasnic		750.00	
		Total			1650.00
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectării 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		1.76	
		Noncasnic		1.71	
		Total			1.76
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului					
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic		44	
		Noncasnic		14	
		Total			58
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic		1	
		Noncasnic		0	
		Total			1
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		43	
		Noncasnic		13	
		Total			56
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		100.00	
		Total			100.00
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata 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 raspuns (zile)	Casnic		3.30	
		Noncasnic		4.08	
		Total			3.48
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		107190	
		Noncasnic		15712	
		Total			122902
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic		6216	
		Noncasnic		1	
		Total			6217
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		100955	
		Noncasnic		15698	
		Total			116653
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		19	
		Noncasnic		13	
		Total			32
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		19	
		Noncasnic		13	
		Total			32
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		4800.00	
		Noncasnic		3950.00	
		Total			8750.00
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata 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 raspuns (zile)	Casnic		1.74	
		Noncasnic		12.26	
		Total			3.14
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)					
		Casnic		192893	
		Noncasnic		19495	

87	Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	Total	212388	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	115774	
		Noncasnic	11701	
		Total	127475	
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	102207	
		Noncasnic	10330	
		Total	112537	
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	88907	
		Noncasnic	8985	
		Total	97892	
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	13300	
		Noncasnic	1345	
		Total	14645	
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	11653	
		Noncasnic	1178	
		Total	12831	
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	17998.00	
		Noncasnic	1819.00	
		Total	19817.00	
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	2.72	
		Noncasnic	2.72	
		Total	2.72	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	13.337	
		Noncasnic	1.379	
		Total	14716	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	11.690	
		Noncasnic	1.212	
		Total	12902	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	26.948.00	
		Noncasnic	9.969.00	
		Total	36917.00	
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	
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		
		Noncasnic		
		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	4
An	2024

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	33,749	33,687	99.82%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	31,618	31,618	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	4,928	4,928	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	259	234	90.35%	4
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	7	7	100.00%	5
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	6,026	6,026	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	7,399	7,396	99.96%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	6,723	6,713	99.85%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	58	56	96.55%	5
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	122,902	116,653	94.92%	4
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	112,537	97,892	86.99%	4
SCOR:					52

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.98	zile
0.98	zile
0.99	zile
2.98	zile
3.71	zile
1.00	ore
0.34	zile
1.76	zile
3.48	zile
3.14	zile
2.72	minute