

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

Trimestrul:	2
Anul:	2024

Furnizor:	PPC ENERGIE MUNTENIA
Persoana de contact pentru datele raportate:	

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
0	1	2	3	4
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	6,987	
		Noncasnic	378	
		Total	7,365	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6,987	
		Noncasnic	378	
		Total	7,365	
4	Numarul solicitarilor pentru care a 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	0.95	
		Noncasnic	0.98	
		Total	0.95	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	5,756	
		Noncasnic	96	
		Total	5,852	
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	5,756	
		Noncasnic	96	
		Total	5,852	
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	0.94	
		Noncasnic	0.99	
		Total	0.94	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	44	
		Noncasnic	5	
		Total	49	
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	44
		Noncasnic	5
		Total	49
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
23	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
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.98
		Noncasnic	1.00
		Total	0.98
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	52
		Noncasnic	2
		Total	54
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	0
		Noncasnic	0
		Total	0
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
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	52
		Noncasnic	2
		Total	54
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar solicitarile privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
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	0
		Noncasnic	0
		Total	0
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	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
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	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
33	Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)	Casnic	2.75
		Noncasnic	1.50
		Total	2.70
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	1
		Noncasnic	4
		Total	5
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	4
		Total	5
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
40	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
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	4.00
		Noncasnic	2.50
		Total	2.80
42	Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor (acest indicator cuprinde doar intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor)	Casnic	0
		Noncasnic	0

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)	Noncasnic	0
		Total	0
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	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	567
		Noncasnic	118
		Total	685
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	455
		Noncasnic	89
		Total	544
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	386
		Noncasnic	74
		Total	460
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	1,022
		Noncasnic	207
		Total	1,229
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1,022
		Noncasnic	207
		Total	1,229
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	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
52	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
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	415
		Noncasnic	21
		Total	436
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	415
		Noncasnic	21
		Total	436
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	415
		Noncasnic	21
		Total	436
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
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	0.78
		Noncasnic	0.00
		Total	0.78
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	379
		Noncasnic	17
		Total	396
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	379
		Noncasnic	17
		Total	396
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul	Casnic	379

65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	17
		Total	396
		Casnic	0
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0
		Total	0
		Casnic	0
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0
		Total	0
		Casnic	0.00
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic	0.00
		Total	0.00
		Casnic	0.00
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic	0.00
		Total	0.00
		Casnic	0.00
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Noncasnic	1.00
		Total	1.07
		Casnic	1.07
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	6
		Noncasnic	0
		Total	6
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6
		Noncasnic	0
		Total	6
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
77	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
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	3.17
		Noncasnic	0.00
		Total	3.17
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	16,740
		Noncasnic	597
		Total	17,337
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	12
		Noncasnic	0
		Total	12
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	16,728
		Noncasnic	597
		Total	17,325
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
85	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
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	1.41
		Noncasnic	2.01
		Total	1.43
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	21,089
		Noncasnic	1,815
		Total	22,904
		Casnic	12,694

88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Noncasnic	1,093
		Total	13,787
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	11,135
		Noncasnic	959
		Total	12,094
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	9,904
		Noncasnic	853
		Total	10,757
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	1,231
		Noncasnic	106
		Total	1,337
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	1,142.00
		Noncasnic	98.00
		Total	1,240.00
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	1,299.00
		Noncasnic	112.00
		Total	1,411.00
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	2.90
		Noncasnic	2.90
		Total	2.90
TOTAL INDICATORI DE CALITATE			
96	Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	1,231
		Noncasnic	106
		Total	1,337
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	1,142
		Noncasnic	98
		Total	1,240
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	1,299.00
		Noncasnic	112.00
		Total	1,411.00
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

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

Trimestrul:	2
Anul:	2024

Furnizor:	PC ENERGIE MUNTENIA
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
0	1	2	3	$4 = (3 / 2) * 100$	
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	7,365	7,365	100.00%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	5,852	5,852	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	49	49	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	54	54	100.00%	5
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	5	5	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	1,229	1,229	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	436	436	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	396	396	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	6	6	100.00%	5
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	17,337	17,325	99.93%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	12,094	10,757	88.94%	4
SCOR:					54

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.95	zile
0.94	zile
0.98	zile
2.70	zile
2.80	zile
1.00	ore
0.78	zile
1.07	zile
3.17	zile
1.43	zile
2.90	minute