

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

Trimestrul:	2
Anul:	2023

Furnizor:	ENEL 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	4,017	
		Noncasnic	612	
		Total	4,629	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		Total	2	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4,015	
		Noncasnic	612	
		Total	4,627	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		Total	0.00	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.97	
		Noncasnic	0.95	
		Total	0.96	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	3,445	
		Noncasnic	586	
		Total	4,031	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3,445	
		Noncasnic	586	
		Total	4,031	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		Total	0.00	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.97	
		Noncasnic	0.95	
		Total	0.96	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	296	
		Noncasnic	0	
		Total	296	

18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total		0
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	296	
		Noncasnic	0	
		Total	296	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total		0
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total		0
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		Total		0.00
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.99	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.99	
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	106	
		Noncasnic	22	
		Total	128	
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		0
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic		
		Noncasnic		
		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	101	
		Noncasnic	22	
		Total	123	
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	5	
		Noncasnic	0	
		Total	5	
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	5	
		Noncasnic	0	
		Total	5	
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	900.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	900.00	
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)	Casnic		
		Noncasnic		
		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	2.32	
		Noncasnic	2.59	
		Total	2.45	
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	0	
		Total	1	
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total		0
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		Total	1	
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total		0
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total		0
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		Total		0.00
	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea	Casnic		

40	obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic		
		Total	0.00	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	5.00	
		Noncasnic		
		Total	5.00	
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	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		
		Noncasnic		
		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	41	
		Noncasnic	99	
		Total	140	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	58	
		Noncasnic	78	
		Total	136	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	40	
		Noncasnic	58	
		Total	98	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	99	
		Noncasnic	177	
		Total	276	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	99	
		Noncasnic	177	
		Total	276	
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		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	44	
		Noncasnic	3	
		Total	47	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	44	
		Noncasnic	3	
		Total	47	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	44	
		Noncasnic	3	
		Total	47	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		Total	0.00	
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	1.70	
		Noncasnic	1.50	

		Total	1.70
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	305
		Noncasnic	26
		Total	331
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	305
		Noncasnic	26
		Total	331
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	305
		Noncasnic	26
		Total	331
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	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)	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0.00
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	1.08
		Noncasnic	1.00
		Total	1.08
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2
		Noncasnic	0
		Total	2
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2
		Noncasnic	0
		Total	2
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		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	
		Noncasnic	
		Total	0.00
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	2.50
		Noncasnic	0.00
		Total	2.50
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	31,248
		Noncasnic	871
		Total	32,119
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	31,248
		Noncasnic	871
		Total	32,119
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		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		
		Noncasnic		
		Total		0.00
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic		1.27
		Noncasnic		1.87
		Total		1.57
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		33,153
		Noncasnic		990
		Total		34,143
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic		23,314
		Noncasnic		696
		Total		24,010
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		19,441
		Noncasnic		580
		Total		20,021
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		16,430
		Noncasnic		490
		Total		16,920
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		3,011
		Noncasnic		90
		Total		3,101
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		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Total		0.00
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		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Total		0.00
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		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		3.90
		Noncasnic		3.90
		Total		3.90
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic		3,016
		Noncasnic		90
		Total		3,106
				Valoarea raportat include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
				Valoarea raportat include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
				Valoarea raportat include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic		5
		Noncasnic		0
		Total		5
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic		900.00
		Noncasnic		0.00
		Total		900.00
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:	2023

Furnizor:	EL 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	4,629	4,627	99.96%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	4,031	4,031	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	296	296	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	128	123	96.09%	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	1	1	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	276	276	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	47	47	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	331	331	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	2	2	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	32,119	32,119	100.00%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	20,021	16,920	84.51%	3
SCOR:					53

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.96	zile
0.96	zile
0.99	zile
2.45	zile
5.00	zile
1.00	ore
1.70	zile
1.08	zile
2.50	zile
1.57	zile
3.90	minute