

RAPORTARI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

Trimestru	1
An	2026

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	Clasice	89658	
		Nonclasice	2743	
		Total	92401	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Clasice	378	
		Nonclasice	0	
		Total	378	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	89280	
		Nonclasice	3743	
		Total	92023	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	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)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	0.00	
		Total	0.00	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Clasice	1.04	
		Nonclasice	1.11	
		Total	1.05	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Clasice	54064	
		Nonclasice	3565	
		Total	57629	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	54064	
		Nonclasice	3565	
		Total	57629	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	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)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	0.00	
		Total	0.00	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Clasice	0.98	
		Nonclasice	0.98	
		Total	0.98	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Clasice	49942	
		Nonclasice	975	
		Total	50917	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	49942	
		Nonclasice	975	
		Total	50917	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	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)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	0.00	
		Total	0.00	
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Clasice	1.00	
		Nonclasice	0.99	
		Total	1.00	
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)	Clasice	304	
		Nonclasice	152	
		Total	456	
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)	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Clasice	0	
		Nonclasice	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)	Clasice	296	
		Nonclasice	148	
		Total	444	
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)	Clasice	3	
		Nonclasice	8	
		Total	11	
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)	Clasice	3	
		Nonclasice	8	
		Total	11	
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)	Clasice	2000.00	
		Nonclasice	450.00	
		Total	2450.00	
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)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	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)	Clasice	2.82	
		Nonclasice	3.77	
		Total	2.89	
IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la interperen/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor				
34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Clasice	2	
		Nonclasice	0	
		Total	2	
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	2	
		Nonclasice	0	
		Total	2	
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	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)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	0.00	
		Total	0.00	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Clasice	4.50	
		Nonclasice	0.00	
		Total	4.50	
42	Numarul interperen/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Clasice	0	
		Nonclasice	0	
		Total	0	
43	Valoarea compensatiilor platite pentru interperen/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Clasice	0.00	
		Nonclasice	0.00	
		Total	0.00	

NOTA:
Macheta se completeaza doar de catre furnizorii de energie electrica care au avuti in portofoliu clienti finali in perioada de raportare.
Furnizorii care nu au desfasurat activitate de furnizare a energiei electrice pe plaja cu amănuntul in perioada de raportare transmit la ANRE a furnizorilor in acest an.

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	Clasice	13807
		Nonclasice	5004
		Total	18811
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Clasice	10867
		Nonclasice	4473
		Total	15340
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Clasice	7839
		Nonclasice	2283
		Total	10122
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Clasice	24669
		Nonclasice	9477
		Total	34146
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	24669
		Nonclasice	9477
		Total	34146
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0
		Nonclasice	0
		Total	0
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Clasice	0
		Nonclasice	0
		Total	0
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00
		Nonclasice	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)	Clasice	0.00
		Nonclasice	0.00
		Total	0.00
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Clasice	1.00
		Nonclasice	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	Clasice	15201
		Nonclasice	1397
		Total	16598
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Clasice	73
		Nonclasice	0
		Total	73
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Clasice	15128
		Nonclasice	1392
		Total	16520
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	14980
		Nonclasice	1363
		Total	16343
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	48
		Nonclasice	27
		Total	75
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Clasice	48
		Nonclasice	27
		Total	75
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	15100.00
		Nonclasice	2850.00
		Total	17950.00
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00
		Nonclasice	0.00
		Total	0.00
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Clasice	0.75
		Nonclasice	0.36
		Total	0.56
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Clasice	13925
		Nonclasice	1442
		Total	15367
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Clasice	13925
		Nonclasice	1442
		Total	15367
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	13895
		Nonclasice	1423
		Total	15318
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	30
		Nonclasice	19
		Total	49
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Clasice	30
		Nonclasice	19
		Total	49
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	8400.00
		Nonclasice	7900.00
		Total	16300.00
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00
		Nonclasice	0.00
		Total	0.00
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Clasice	1.98
		Nonclasice	1.89
		Total	1.97
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Clasice	349
		Nonclasice	42
		Total	391
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Clasice	0
		Nonclasice	0
		Total	0
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	343
		Nonclasice	47
		Total	390
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	6
		Nonclasice	1
		Total	7
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Clasice	6
		Nonclasice	1
		Total	7
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	1800.00
		Nonclasice	100.00
		Total	1900.00
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00
		Nonclasice	0.00
		Total	0.00
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Clasice	3.18
		Nonclasice	4.20
		Total	3.39
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	Clasice	213321
		Nonclasice	20871
		Total	234192
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Clasice	6830
		Nonclasice	2
		Total	6832
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	206486
		Nonclasice	20968
		Total	227454
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Clasice	4
		Nonclasice	1
		Total	5
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Clasice	5
		Nonclasice	1
		Total	6
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	1450.00
		Nonclasice	100.00
		Total	1550.00
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00
		Nonclasice	0.00
		Total	0.00
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Clasice	3.07
		Nonclasice	3.89
		Total	3.14
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)	Clasice	463102
		Nonclasice	36165
		Total	499267
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Clasice	227308
		Nonclasice	17743
		Total	245051
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	Clasice	192822
		Nonclasice	15034
		Total	207856
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	Clasice	149980
		Nonclasice	1113
		Total	151093
91	Numarul de apeluri ale clientilor fault 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	Clasice	42542
		Nonclasice	252
		Total	42794
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)	Clasice	34168
		Nonclasice	2668
		Total	36836
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)	Clasice	72678.00
		Nonclasice	5676.00
		Total	78354.00
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Clasice	0.00
		Nonclasice	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)	Clasice	5.21
		Nonclasice	5.21
		Total	5.21

TOTAL INDICATORI DE CALITATE			
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Clasice	47.739
		Nonclasice	3.474
		Total	51.213
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Clasice	34.365
		Nonclasice	3.719
		Total	38.084
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Clasice	105.628,00
		Nonclasice	17.476,00
		Total	123.104,00
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Clasice	0,00
		Nonclasice	0,00
		Total	0,00

Raportare aferenta art. 28 din standard*

* Acest tabel se completeaza doar de catre furnizorii de ultima instanta de energie electrica.

1	Numarul de compensatii platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu au notificat noua oferta pentru serviciul universal in termenii prevazuti in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	Clasice	
		Nonclasice	
		Total	0
2	Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu au notificat noua oferta pentru serviciul universal in termenii prevazuti in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	Clasice	
		Nonclasice	
		Total	0,00

RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANȚĂ AI ACTIVITĂȚII FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICA

Trimestru	1
An	2026

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	63,401	63,023	99.40%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	57,629	57,629	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	50,917	50,917	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	955	944	98.85%	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	2	2	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	34,146	34,146	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	16,520	16,345	98.94%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	15,367	15,318	99.68%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	391	384	98.21%	5
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	234,192	227,354	97.08%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	207,556	161,691	77.90%	3
SCOR:					4.818181818

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.05	zile
0.98	zile
1.00	zile
2.89	zile
4.50	zile
1.00	ore
0.76	zile
1.97	zile
3.29	zile
3.14	zile
5.21	minute

NOTĂ:

- Macheta se completează doar de către furnizorii de energie electrica care au avut în portofoliu clienți finali în perioada de raportare.

- Furnizorii care nu a desfășurat activitate de furnizare a energiei electrice pe piața cu amănuntul în perioada de raportare **transmit la ANRE o informare în acest sens.**