

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

Trimestrul:	1
Anul:	2026
Furnizor:	PPC ENERGIE
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	14,235	
		Noncasnic	695	
		Total	14,930	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	62	
		Noncasnic	0	
		Total	62	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	14,173	
		Noncasnic	695	
		Total	14,868	
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	1.06	
		Noncasnic	1.06	
		Total	1.01	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de inchidere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	13,509	
		Noncasnic	659	
		Total	14,168	
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	13,509	
		Noncasnic	659	
		Total	14,168	
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 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	0.97	
		Noncasnic	0.96	
		Total	0.97	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2,240	
		Noncasnic	16	
		Total	2,256	
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	2,240	
		Noncasnic	16	
		Total	2,256	
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	1.01	
		Noncasnic	1.00	
		Total	1.01	
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	195	
		Noncasnic	11	
		Total	206	
26	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitările 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	195	
		Noncasnic	11	
		Total	206	
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar solicitările 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	2.67	
		Noncasnic	2.91	
		Total	2.68	

NOTA:
 - Macheta se completează doar de către furnizorii de gaze naturale care au avut în portofoliu clienți finali în perioada de raportare.
 - Macheta este protejată la editare, doar celulele de culoare alba sunt editabile.
 - Furnizorii care nu a desfășurat activitate de furnizare a gazelor naturale pe plată cu amănuntul în perioada de raportare transmit la ANRE o informare în acest sens.

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	Casnice	6
		Noncasnice	2
		Total	8
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	6
		Noncasnice	2
		Total	8
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00
		Noncasnice	0.00
		Total	0.00
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnice	4.33
		Noncasnice	2.50
		Total	3.88
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)	Casnice	0
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00
		Noncasnice	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	Casnice	1,349
		Noncasnice	605
		Total	1,954
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnice	718
		Noncasnice	368
		Total	1,086
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnice	207
		Noncasnice	76
		Total	283
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnice	2,067
		Noncasnice	973
		Total	3,040
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	2,067
		Noncasnice	973
		Total	3,040
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00
		Noncasnice	0.00
		Total	0.00
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnice	1.00
		Noncasnice	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	Casnice	163
		Noncasnice	4
		Total	167
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnice	163
		Noncasnice	4
		Total	167
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	163
		Noncasnice	4
		Total	167
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00
		Noncasnice	0.00
		Total	0.00
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnice	1.26
		Noncasnice	2.25
		Total	1.29
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnice	743
		Noncasnice	66
		Total	809
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnice	743
		Noncasnice	66
		Total	809
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	743
		Noncasnice	66
		Total	809
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00
		Noncasnice	0.00
		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)	Casnice	0.00
		Noncasnice	0.00
		Total	0.00
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnice	1.22
		Noncasnice	1.50
		Total	1.23
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnice	12
		Noncasnice	2
		Total	14
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	12
		Noncasnice	2
		Total	14
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0
		Noncasnice	0
		Total	0
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00
		Noncasnice	0.00
		Total	0.00

78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	3.67
		Noncasnic	5.50
		Total	3.93

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	Casnice	34.507
		Noncasnice	1.967
		Total	36.474
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	266
		Noncasnice	0
		Total	266
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	34.239
		Noncasnice	1.967
		Total	36.206
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	2
		Noncasnice	0
		Total	2
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	2
		Noncasnice	0
		Total	2
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	600.00
		Noncasnice	0.00
		Total	600.00
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00
		Noncasnice	0.00
		Total	0.00
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnice	3.15
		Noncasnice	3.87
		Total	3.19
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)	Casnice	54.520
		Noncasnice	2.800
		Total	57.320
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnice	26.749
		Noncasnice	1.374
		Total	28.123
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	Casnice	22.665
		Noncasnice	1.164
		Total	23.829
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	Casnice	17.657
		Noncasnice	907
		Total	18.564
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	Casnice	5.008
		Noncasnice	257
		Total	5.265
92	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	Casnice	4.022.00
		Noncasnice	207.00
		Total	4.229.00
93	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	Casnice	8.556.00
		Noncasnice	439.00
		Total	8.995.00
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00
		Noncasnice	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)	Casnice	5.21
		Noncasnice	5.21
		Total	5.21
TOTAL INDICATORI DE CALITATE			
96	Numarul total de incalcare ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnice	5.028
		Noncasnice	261
		Total	5.289
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnice	4.024
		Noncasnice	207
		Total	4.231
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnice	9.156.00
		Noncasnice	439.00
		Total	9.595.00
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnice	0.00
		Noncasnice	0.00
		Total	0.00

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

Trimestrul:	I
Anul:	2026

Furnizor:	PPC ENERGIE
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	14,930	14,868	99.58%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	14,168	14,168	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	2,256	2,256	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	206	206	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	8	0	0.00%	1
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	3,040	3,040	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	167	167	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	809	809	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	14	0	0.00%	1
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	36,474	36,206	99.27%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	23,829	18,564	77.91%	3
				SCOR:	4.090909091

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.01	zile
0.97	zile
1.01	zile
2.68	zile
3.88	zile
1.00	ore
1.29	zile
1.23	zile
3.93	zile
3.19	zile
5.21	minute

NOTA:

- Macheta se completează doar de către furnizorii de gaze naturale care au avut în portofoliu clienți finali în perioada de raportare.
- Macheta este protejată la editare, doar celulele de culoare alba sunt editabile.
- Furnizorii care nu a desfășurat activitate de furnizare a gazelor naturale pe piața cu amănuntul în perioada de raportare transmit la ANRE o informare în acest sens.