

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

Trimestru	2
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	33,910	
		Noncasnic	2,257	
		Total	36167	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	72	
		Noncasnic	0	
		Total	72	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	33,838	
		Noncasnic	2,257	
		Total	36095	
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	0.96	
		Noncasnic	0.99	
		Total	0.96	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	30716	
		Noncasnic	1924	
		Total	32640	
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	30716	
		Noncasnic	1924	
		Total	32640	
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	0.96	
		Noncasnic	0.99	
		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	7847	
		Noncasnic	128	
		Total	7975	
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	7847	
		Noncasnic	128	
		Total	7975	
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	0.94	
		Noncasnic	1.00	
		Total	0.94	
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	154	
		Noncasnic	149	
		Total	303	
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	148	
		Noncasnic	139	
		Total	287	
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	6	
		Noncasnic	10	
		Total	16	
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	6	
		Noncasnic	10	
		Total	16	
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	1300	
		Noncasnic	3300	
		Total	4600.00	
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	2.98	
		Noncasnic	3.54	
		Total	3.25	
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	2	
		Noncasnic	3	
		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	2	
		Noncasnic	3	
		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	2.50	
		Noncasnic	4.33	
		Total	3.60	
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	0	
		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	3740	
		Noncasnic	885	
		Total	4625	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	2685	
		Noncasnic	781	
		Total	3466	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	2604	
		Noncasnic	732	
		Total	3336	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	6425	
		Noncasnic	1666	
		Total	8091	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6425	
		Noncasnic	1666	
		Total	8091	
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	
		Casnic	0.00	

51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	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	
		Noncasnic	1	
		Total	1	
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	5885	
		Noncasnic	1023	
		Total	6908	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	18	
		Noncasnic	0	
		Total	18	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	5867	
		Noncasnic	1023	
		Total	6890	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	5864	
		Noncasnic	1022	
		Total	6886	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3	
		Noncasnic	1	
		Total	4	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	3	
		Noncasnic	1	
		Total	4	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	550	
		Noncasnic	1050	
		Total	1600.00	
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	0.27	
		Noncasnic	0.29	
		Total	0.27	
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR				
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	5353	
		Noncasnic	871	
		Total	6224	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	5353	
		Noncasnic	871	
		Total	6224	
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	5349	
		Noncasnic	866	
		Total	6215	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4	
		Noncasnic	5	
		Total	9	
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4	
		Noncasnic	5	
		Total	9	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	450	
		Noncasnic	800	
		Total	1250.00	
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	1.77	
		Noncasnic	1.91	
		Total	1.79	
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	36	
		Noncasnic	14	
		Total	50	
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	34	
		Noncasnic	14	
		Total	48	
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		Total	2	
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		Total	2	
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	200	
		Noncasnic	0	
		Total	200.00	
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	2.62	
		Noncasnic	3.43	
		Total	2.85	
IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard				
		Casnic	127886	

79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Noncasnic	15188	
		Total	143074	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	4343	
		Noncasnic	4	
		Total	4347	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	123530	
		Noncasnic	15167	
		Total	138697	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	13	
		Noncasnic	17	
		Total	30	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	13	
		Noncasnic	17	
		Total	30	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	4300	
		Noncasnic	4700	
		Total	9000.00	
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	1.45	
		Noncasnic	2.17	
		Total	1.53	
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	158962	
		Noncasnic	16403	
		Total	175365	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	95681	
		Noncasnic	9873	
		Total	105554	
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	83931	
		Noncasnic	8661	
		Total	92592	
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	74653	
		Noncasnic	7703	
		Total	82356	
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	9278	
		Noncasnic	958	
		Total	10236	
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	8604	
		Noncasnic	888	
		Total	9492	
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	9788	
		Noncasnic	1010	
		Total	10798.00	
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 incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	9,306	
		Noncasnic	991	
		Total	10297	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	8,632	
		Noncasnic	921	
		Total	9553	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	16,588.00	
		Noncasnic	10,860.00	
		Total	27448.00	
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	2
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	36,167	36,095	99.80%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	32,640	32,640	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	7,975	7,975	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	303	287	94.72%	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	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	8,091	8,091	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	6,890	6,886	99.94%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	6,224	6,215	99.86%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	50	48	96.00%	5
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	143,074	138,697	96.94%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	92,592	82,356	88.95%	4
				SCOR:	53

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.96	zile
0.96	zile
0.94	zile
3.25	zile
3.60	zile
1.00	ore
0.27	zile
1.79	zile
2.85	zile
1.53	zile
2.90	minute