

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

Trimestrul:	2
Anul:	2025

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	12,501	
		Noncasnic	761	
		Total	13,262	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	7	
		Noncasnic	0	
		Total	7	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	12,494	
		Noncasnic	761	
		Total	13,255	
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	0.97	
		Noncasnic	0.99	
		Total	0.97	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	12,299	
		Noncasnic	753	
		Total	13,052	
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	12,299	
		Noncasnic	753	
		Total	13,052	
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	0.98	
		Noncasnic	0.99	
		Total	0.98	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
		Casnic	812	

17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Noncasnic	0	
		Total	812	
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	812	
		Noncasnic	0	
		Total	812	
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	0.97	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.97	
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	87	
		Noncasnic	6	
		Total	93	
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	87	
		Noncasnic	6	
		Total	93	
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	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	2.64	
		Noncasnic	4.00	
		Total	2.73	
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	7	
		Noncasnic	0	
		Total	7	
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	7	
		Noncasnic	0	
		Total	7	
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	0.00	
		Total	4.00	
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	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	2,160	
		Noncasnic	464	
		Total	2,624	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	166	
		Noncasnic	100	
		Total	266	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	2	
		Noncasnic	2	
		Total	4	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	2,326	
		Noncasnic	564	
		Total	2,890	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2,326	
		Noncasnic	564	
		Total	2,890	
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	175	
		Noncasnic	8	
		Total	183	
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	175	
		Noncasnic	8	
		Total	183	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	175	
		Noncasnic	8	
		Total	183	
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 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	0.98	
		Noncasnic	1.88	
		Total	1.02	
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR				
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	1,330	
		Noncasnic	99	
		Total	1,429	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	1,330	
		Noncasnic	99	
		Total	1,429	
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	1,330	
		Noncasnic	99	
		Total	1,429	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	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)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	1.20	
		Noncasnic	1.11	
		Total	1.20	
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2	
		Noncasnic	1	
		Total	3	
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	2	
		Noncasnic	1	
		Total	3	
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	4.50	
		Noncasnic	3.00	
		Total	4.00	
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	34,390	
		Noncasnic	2,060	
		Total	36,450	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	129	
		Noncasnic	0	
		Total	129	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	34,257	
		Noncasnic	2,060	
		Total	36,317	

82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4	
		Noncasnic	0	
		Total	4	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4	
		Noncasnic	0	
		Total	4	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	400.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	400.00	
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	2.18	
		Noncasnic	2.62	
		Total	2.21	
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	45,849	
		Noncasnic	2,583	
		Total	48,432	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	32,665	
		Noncasnic	1,840	
		Total	34,505	
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	26,664	
		Noncasnic	1,502	
		Total	28,166	
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	20,589	
		Noncasnic	1,160	
		Total	21,749	
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	6,075	
		Noncasnic	342	
		Total	6,417	
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	4,722.00	
		Noncasnic	266.00	
		Total	4,988.00	
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	9,546.00	
		Noncasnic	538.00	
		Total	10,084.00	
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	5.3	
		Noncasnic	5.3	
		Total	5.3	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	6,079	
		Noncasnic	342	
		Total	6,421	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	4,726	
		Noncasnic	266	
		Total	4,992	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	9,946.00	
		Noncasnic	538.00	
		Total	10,484.00	
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:	2025

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	13,262	13,255	99.95%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	13,052	13,052	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	812	812	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	93	93	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	7	7	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	2,890	2,890	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	183	183	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	1,429	1,429	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	3	3	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	36,450	36,317	99.64%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	28,166	21,749	77.22%	3
				SCOR:	4.818181818

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.97	zile
0.98	zile
0.97	zile
2.73	zile
4.00	zile
1.00	ore
1.02	zile
1.20	zile
4.00	zile
2.21	zile
5.27	minute