

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

Trimestrul:	2
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	11,674	
		Noncasnic	878	
		Total	12,552	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	48	
		Noncasnic	0	
		Total	48	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	11,626	
		Noncasnic	878	
		Total	12,504	
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	1.00	
		Noncasnic	1.06	
		Total	1.01	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	11,222	
		Noncasnic	825	
		Total	12,047	
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	11,222	
		Noncasnic	825	
		Total	12,047	
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	0.97	
		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	1,180	
		Noncasnic	6	
		Total	1,186	
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	1,180	
		Noncasnic	6	
		Total	1,186	
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	

NOTĂ:
- Macheta se completează doar de către furnizorii de gaze natruale 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.

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	86
		Noncasnic	8
		Total	94
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	86
		Noncasnic	8
		Total	94
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	2.93
		Noncasnic	3.13
		Total	2.95
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	5
		Noncasnic	0
		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	5
		Noncasnic	0
		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	3.40
		Noncasnic	0.00
		Total	3.40
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	2,593
		Noncasnic	744
		Total	3,337
		Casnic	2,401
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Noncasnic	608
		Total	3,009
		Casnic	252
		Noncasnic	44
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Total	296
		Casnic	4,994
		Noncasnic	1,352
		Total	6,346
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	4,994
		Noncasnic	1,352
		Total	6,346
		Casnic	0
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0
		Total	0
		Casnic	0
		Noncasnic	0
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	0
		Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
		Casnic	0.00
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic	0.00
		Total	0.00
		Casnic	0.00
		Noncasnic	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)	Total	0.00
		Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	1.00
		Noncasnic	1.00
		Total	1.00
		Casnic	121
54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Noncasnic	2
		Total	123
		Casnic	0
		Noncasnic	0
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Total	0
		Casnic	121
		Noncasnic	2
		Total	123
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	121
		Noncasnic	2
		Total	123
		Casnic	0
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0
		Total	0
		Casnic	0
		Noncasnic	0
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	0
		Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
		Casnic	0.00
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic	0.00
		Total	0.00
		Casnic	0.00
		Noncasnic	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)	Total	0.00
		Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	1.28
		Noncasnic	0.50
		Total	1.27
		Casnic	873
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Noncasnic	71
		Total	944
		Casnic	873
		Noncasnic	71
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Total	944
		Casnic	873
		Noncasnic	71
		Total	944
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	873
		Noncasnic	71
		Total	944
		Casnic	0
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0
		Total	0
		Casnic	0
		Noncasnic	0
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Total	0
		Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
		Casnic	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)	Noncasnic	0.00
		Total	0.00
		Casnic	1.16
		Noncasnic	1.17
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Total	1.16

IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	7
		Noncasnic	2
		Total	9
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	7
		Noncasnic	2
		Total	9
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	3.86
		Noncasnic	5.50
		Total	4.22
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	29,501
		Noncasnic	1,822
		Total	31,323
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	171
		Noncasnic	0
		Total	171
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	29,330
		Noncasnic	1,822
		Total	31,152
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		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	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	2.08
		Noncasnic	2.57
		Total	2.11
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	39,213
		Noncasnic	2,109
		Total	41,322
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	20,690
		Noncasnic	1,113
		Total	21,803
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	17,971
		Noncasnic	966
		Total	18,937
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	14,912
		Noncasnic	801
		Total	15,713
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	3,059
		Noncasnic	163
		Total	3,224
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	2,468.00
		Noncasnic	133.00
		Total	2,601.00
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	4,813.00
		Noncasnic	259.00
		Total	5,072.00
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	4.22
		Noncasnic	4.22
		Total	4.22
TOTAL INDICATORI DE CALITATE			
96	Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	3,059
		Noncasnic	163
		Total	3,224
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	2,468
		Noncasnic	133
		Total	2,601
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	4,813.00
		Noncasnic	259.00
		Total	5,072.00
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:	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	12,552	12,504	99.62%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	12,047	12,047	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	1,186	1,186	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	94	94	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	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	6,346	6,346	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	123	123	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	944	944	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	9	9	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	31,323	31,152	99.45%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	18,937	15,713	82.98%	3
SCOR: 4.8181818182					

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.01	zile
0.97	zile
1.01	zile
2.95	zile
3.40	zile
1.00	ore
1.27	zile
1.16	zile
4.22	zile
2.11	zile
4.22	minute

NOTĂ:
- Macheta se completează doar de către furnizorii de gaze natruale care au avut în portofoliu clienți finali în perioada de raportare.
- Macheta este protejata 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.