

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

|             |      |
|-------------|------|
| Trimestrul: | 3    |
| Anul:       | 2022 |

|  |              |
|--|--------------|
| Furnizor:                                    | ENEL ENERGIE |
| Persoana de contact pentru datele raportate: |              |

| Nr. crt.   | Indicatori de calitate   | Tip client final | Valoare IC   | Observatii |
|--|--|------------------|--------------|------------|
| 0  | 1  | 2                | 3            | 4          |
| <b>IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>             |  |                  |              |            |
| 1  | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic           | 3,559        |            |
|  |  | Noncasnic        | 147          |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>3,706</b> |            |
| 2  | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic           | 54           |            |
|  |  | Noncasnic        | 2            |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>56</b>    |            |
| 3  | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic           | 3,505        |            |
|  |  | Noncasnic        | 145          |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>3,650</b> |            |
| 4  | Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic           | 0            |            |
|  |  | Noncasnic        | 0            |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0</b>     |            |
| 5  | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic           | 0            |            |
|  |  | Noncasnic        | 0            |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0</b>     |            |
| 6  | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic           | 0.00         |            |
|  |  | Noncasnic        | 0.00         |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0.00</b>  |            |
| 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         |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0.00</b>  |            |
| 8  | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)   | Casnic           | 1.00         |            |
|  |  | Noncasnic        | 1.16         |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>1.08</b>  |            |
| <b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>             |  |                  |              |            |
| 9  | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic           | 1,908        |            |
|  |  | Noncasnic        | 56           |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>1,964</b> |            |
| 10   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic           | 0            |            |
|  |  | Noncasnic        | 0            |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0</b>     |            |
| 11   | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic           | 1,908        |            |
|  |  | Noncasnic        | 56           |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>1,964</b> |            |
| 12   | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic           | 0            |            |
|  |  | Noncasnic        | 0            |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0</b>     |            |
| 13   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic           | 0            |            |
|  |  | Noncasnic        | 0            |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0</b>     |            |
| 14   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)  | Casnic           | 0.00         |            |
|  |  | Noncasnic        | 0.00         |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0.00</b>  |            |
| 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         |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0.00</b>  |            |
| 16   | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)   | Casnic           | 0.98         |            |
|  |  | Noncasnic        | 1.00         |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0.99</b>  |            |
| <b>IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b> |  |                  |              |            |
| 17   | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic           | 47           |            |
|  |  | Noncasnic        | 0            |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>47</b>    |            |
|  |  | Casnic           | 0            |            |

|  |  |              |               |
|--|--|--------------|---------------|
| 18   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 19   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 47            |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>47</b>     |
| 20   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       | 0             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 21   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 0             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 22   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       | 0.00          |
|  |  | Noncasnic    | 0.00          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b>   |
| 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          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b>   |
| 24   | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)   | Casnic       | 0.98          |
|  |  | Noncasnic    | 0.00          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.98</b>   |
| <b>IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa</b>  |  |              |               |
| 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       | 207           |
|  |  | Noncasnic    | 29            |
|  |  | <b>Total</b> | <b>236</b>    |
| 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             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 27   | Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR  | Casnic       | 0             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 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       | 201           |
|  |  | Noncasnic    | 29            |
|  |  | <b>Total</b> | <b>230</b>    |
| 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    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>6</b>      |
| 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    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>6</b>      |
| 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       | 850.00        |
|  |  | Noncasnic    | 0.00          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>850.00</b> |
| 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          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b>   |
| 33   | Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)   | Casnic       | 3.21          |
|  |  | Noncasnic    | 3.00          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>3.10</b>   |
| <b>IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor</b> |  |              |               |
| 34   | Numarul sesizarilor primite de furnizor  | Casnic       | 3             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>3</b>      |
| 35   | Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic       | 0             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 36   | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 3             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>3</b>      |
| 37   | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       | 0             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 38   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 0             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 39   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       | 0.00          |
|  |  | Noncasnic    | 0.00          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b>   |
| 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          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b>   |

|   |   |              |              |
|---|---|--------------|--------------|
| 41  | Timpul mediu de raspuns (zile)  | Casnic       | 3.00         |
|   |   | Noncasnic    | 0.00         |
|   |   | <b>Total</b> | <b>3.00</b>  |
| 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            |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>     |
| 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         |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>  |
| <b>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</b> |   |              |              |
| 44  | Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii   | Casnic       | 1,064        |
|   |   | Noncasnic    | 195          |
|   |   | <b>Total</b> | <b>1,259</b> |
| 45  | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum   | Casnic       | 576          |
|   |   | Noncasnic    | 64           |
|   |   | <b>Total</b> | <b>640</b>   |
| 46  | Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea   | Casnic       | 576          |
|   |   | Noncasnic    | 64           |
|   |   | <b>Total</b> | <b>640</b>   |
| 47  | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR  | Casnic       | 1,640        |
|   |   | Noncasnic    | 259          |
|   |   | <b>Total</b> | <b>1,899</b> |
| 48  | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 1,640        |
|   |   | Noncasnic    | 259          |
|   |   | <b>Total</b> | <b>1,899</b> |
| 49  | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       | 0            |
|   |   | Noncasnic    | 0            |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>     |
| 50  | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       | 0            |
|   |   | Noncasnic    | 0            |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>     |
| 51  | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)  | Casnic       | 0.00         |
|   |   | Noncasnic    | 0.00         |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>  |
| 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         |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>  |
| 53  | Timpul mediu de transmitere (ore)   | Casnic       | 1.00         |
|   |   | Noncasnic    | 1.00         |
|   |   | <b>Total</b> | <b>1.00</b>  |
| <b>IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR</b>  |   |              |              |
| 54  | Numarul solicitarilor primite de furnizor   | Casnic       | 34           |
|   |   | Noncasnic    | 3            |
|   |   | <b>Total</b> | <b>37</b>    |
| 55  | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate   | Casnic       | 0            |
|   |   | Noncasnic    | 0            |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>     |
| 56  | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR   | Casnic       | 34           |
|   |   | Noncasnic    | 3            |
|   |   | <b>Total</b> | <b>37</b>    |
| 57  | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       | 34           |
|   |   | Noncasnic    | 3            |
|   |   | <b>Total</b> | <b>37</b>    |
| 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            |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>     |
| 59  | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate  | Casnic       | 0            |
|   |   | Noncasnic    | 0            |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>     |
| 60  | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)  | Casnic       | 0.00         |
|   |   | Noncasnic    | 0.00         |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>  |
| 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         |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>  |
| 62  | Timpul mediu de transmitere (zile)  | Casnic       | 1.83         |
|   |   | Noncasnic    | 0.00         |
|   |   | <b>Total</b> | <b>1.83</b>  |
| <b>IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR</b>   |   |              |              |

|  |  |              |               |
|--|--|--------------|---------------|
| 63   | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR   | Casnic       | 22            |
|  |  | Noncasnic    | 1             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>23</b>     |
| 64   | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant   | Casnic       | 22            |
|  |  | Noncasnic    | 1             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>23</b>     |
| 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       | 22            |
|  |  | Noncasnic    | 1             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>23</b>     |
| 66   | Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 0             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 67   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 0             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 68   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       | 0.00          |
|  |  | Noncasnic    | 0.00          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b>   |
| 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          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b>   |
| 70   | Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)  | Casnic       | 2.75          |
|  |  | Noncasnic    | 1.00          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>1.88</b>   |
| <b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>   |  |              |               |
| 71   | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic       | 9             |
|  |  | Noncasnic    | 1             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>10</b>     |
| 72   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic       | 0             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>      |
| 73   | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       | 8             |
|  |  | Noncasnic    | 1             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>9</b>      |
| 74   | Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 1             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>1</b>      |
| 75   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 1             |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>1</b>      |
| 76   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       | 450.00        |
|  |  | Noncasnic    | 0.00          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>450.00</b> |
| 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          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b>   |
| 78   | Timpul mediu de raspuns (zile)   | Casnic       | 4.00          |
|  |  | Noncasnic    | 3.00          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>3.50</b>   |
| <b>IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard</b> |  |              |               |
| 79   | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic       | 20,071        |
|  |  | Noncasnic    | 1,145         |
|  |  | <b>Total</b> | <b>21,216</b> |
| 80   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic       | 52            |
|  |  | Noncasnic    | 0             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>52</b>     |
| 81   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 20,018        |
|  |  | Noncasnic    | 1,143         |
|  |  | <b>Total</b> | <b>21,161</b> |
| 82   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       | 1             |
|  |  | Noncasnic    | 2             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>3</b>      |
| 83   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       | 1             |
|  |  | Noncasnic    | 2             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>3</b>      |
| 84   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       | 100.00        |
|  |  | Noncasnic    | 500.00        |
|  |  | <b>Total</b> | <b>600.00</b> |
| 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          |

|   |   |              |                 |  |
|---|---|--------------|-----------------|--|
|   | nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>     |  |
| 86  | Timpul mediu de raspuns (zile)  | Casnic       | 1.52            |  |
|   |   | Noncasnic    | 2.12            |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>1.82</b>     |  |
| <b>IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)</b> |   |              |                 |  |
| 87  | Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)   | Casnic       | 21,612          |  |
|   |   | Noncasnic    | 1,238           |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>22,850</b>   |  |
| 88  | Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman   | Casnic       | 17,427          |  |
|   |   | Noncasnic    | 998             |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>18,425</b>   |  |
| 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       | 13,314          |  |
|   |   | Noncasnic    | 763             |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>14,077</b>   |  |
| 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       | 9,822           |  |
|   |   | Noncasnic    | 563             |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>10,385</b>   |  |
| 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       | 3,492           |  |
|   |   | Noncasnic    | 200             |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>3,692</b>    |  |
| 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       | 0.00            | Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024   |
|   |   | Noncasnic    | 0.00            | Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024   |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>     |  |
| 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       | 0.00            | Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024   |
|   |   | Noncasnic    | 0.00            | Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024   |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>     |  |
| 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            | Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024   |
|   |   | Noncasnic    | 0.00            | Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024   |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>     |  |
| 95  | Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)  | Casnic       | 6.40            |  |
|   |   | Noncasnic    | 6.40            |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>6.40</b>     |  |
| <b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>   |   |              |                 |  |
| 96  | Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate   | Casnic       | 3,500           | Valoarea raportata include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024        |
|   |   | Noncasnic    | 202             | Valoarea raportata include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024        |
|   |   | <b>Total</b> | <b>3,702</b>    | <b>Valoarea raportata include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024</b> |
| 97  | Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate  | Casnic       | 8               |  |
|   |   | Noncasnic    | 2               |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>10</b>       |  |
| 98  | Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate   | Casnic       | 1,400.00        |  |
|   |   | Noncasnic    | 500.00          |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>1,900.00</b> |  |
| 99  | Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului   | Casnic       | 0.00            |  |
|   |   | Noncasnic    | 0.00            |  |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b>     |  |

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

|             |      |
|-------------|------|
| Trimestrul: | 3    |
| Anul:       | 2022 |

|  |              |
|--|--------------|
| Furnizor:                                    | ENEL 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  | 3,706                              | 3,650  | 98.49%   | 5         |
| 2            | IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare  | 1,964                              | 1,964  | 100.00%  | 5         |
| 3            | IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare  | 47                                 | 47   | 100.00%  | 5         |
| 4            | IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa   | 236                                | 230  | 97.46%   | 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      | 3                                  | 3  | 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 | 1,899                              | 1,899  | 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  | 37                                 | 37   | 100.00%  | 5         |
| 8            | IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR   | 23                                 | 23   | 100.00%  | 5         |
| 9            | IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului  | 10                                 | 9  | 90.00%   | 4         |
| 10           | IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard                | 21,216                             | 21,161   | 99.74%   | 5         |
| 11           | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)   | 14,077                             | 10,385   | 73.77%   | 2         |
| <b>SCOR:</b> |  |                                    |  |  | <b>51</b> |

| Timpul mediu de raspuns | U.M.   |
|-------------------------|--------|
| 1.08                    | zile   |
| 0.99                    | zile   |
| 0.98                    | zile   |
| 3.10                    | zile   |
| 3.00                    | zile   |
| 1.00                    | ore    |
| 1.83                    | zile   |
| 1.88                    | zile   |
| 3.50                    | zile   |
| 1.82                    | zile   |
| 6.40                    | minute |