

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

Trimestrul:	2
Anul:	2023

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
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	6,618	
		Noncasnic	1,324	
		Total	7,942	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		Total	2	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6,616	
		Noncasnic	1,324	
		Total	7,940	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		Total	0.00	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.97	
		Noncasnic	0.94	
		Total	0.95	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	5,811	
		Noncasnic	1,278	
		Total	7,089	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	5,811	
		Noncasnic	1,278	
		Total	7,089	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		Total	0.00	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.97	
		Noncasnic	0.93	
		Total	0.95	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	108	
		Noncasnic	3	
		Total	111	

18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	108
		Noncasnic	3
		Total	111
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		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	
		Noncasnic	
		Total	0.00
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.99
		Noncasnic	1.00
		Total	0.99
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	171
		Noncasnic	39
		Total	210
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	
		Noncasnic	
		Total	0
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	
		Noncasnic	
		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	168
		Noncasnic	38
		Total	206
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	3
		Noncasnic	1
		Total	4
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	3
		Noncasnic	1
		Total	4
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	750.00
		Noncasnic	150.00
		Total	900.00
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	
		Noncasnic	
		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	2.30
		Noncasnic	2.68
		Total	2.49
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	
		Noncasnic	
		Total	0
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0.00
	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de	Casnic	

40	plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic		
		Total	0.00	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic		
		Noncasnic		
		Total		
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		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		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	44	
		Noncasnic	117	
		Total	161	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	73	
		Noncasnic	103	
		Total	176	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	48	
		Noncasnic	78	
		Total	126	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	117	
		Noncasnic	220	
		Total	337	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	117	
		Noncasnic	220	
		Total	337	
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		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	30	
		Noncasnic	5	
		Total	35	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	30	
		Noncasnic	5	
		Total	35	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	30	
		Noncasnic	5	
		Total	35	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		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		
		Noncasnic		
		Total	0.00	
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	0.97	
		Noncasnic	0.80	

		Total	0.88
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	437
		Noncasnic	62
		Total	499
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	437
		Noncasnic	62
		Total	499
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	437
		Noncasnic	62
		Total	499
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		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	
		Noncasnic	
		Total	0.00
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	1.03
		Noncasnic	1.40
		Total	1.03
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	6
		Noncasnic	0
		Total	6
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6
		Noncasnic	0
		Total	6
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	
		Noncasnic	
		Total	0
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	
		Noncasnic	
		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	
		Noncasnic	
		Total	0.00
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	2.17
		Noncasnic	0.00
		Total	2.17
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	33,352
		Noncasnic	1,438
		Total	34,790
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	64
		Noncasnic	0
		Total	64
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	33,288
		Noncasnic	1,437
		Total	34,725
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		Total	1
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		Total	1
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	1,050.00
		Total	1,050.00

85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		
		Noncasnic		
		Total		0.00
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic		1.30
		Noncasnic		1.90
		Total		1.60
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		36,507
		Noncasnic		1,461
		Total		37,968
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic		25,672
		Noncasnic		1,027
		Total		26,699
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		21,407
		Noncasnic		856
		Total		22,263
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		18,092
		Noncasnic		723
		Total		18,815
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		3,315
		Noncasnic		133
		Total		3,448
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		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Total		0.00
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		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Total		0.00
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic		Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		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		3.90
		Noncasnic		3.90
		Total		3.90
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic		3,318
		Noncasnic		135
		Total		3,453
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic		3
		Noncasnic		2
		Total		5
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic		750.00
		Noncasnic		1,200.00
		Total		1,950.00
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:	2023

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	7,942	7,940	99.97%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	7,089	7,089	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	111	111	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	210	206	98.10%	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	0	0	0.00%	0
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	337	337	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	35	35	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	499	499	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	6	6	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	34,790	34,725	99.81%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	22,263	18,815	84.51%	3
SCOR:					48

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.95	zile
0.95	zile
0.99	zile
2.49	zile
0.00	zile
1.00	ore
0.88	zile
1.03	zile
2.17	zile
1.60	zile
3.90	minute