

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

Trimestrul:	4
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	10,266	
		Noncasnic	1,014	
		Total	11,280	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	15	
		Noncasnic	0	
		Total	15	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	10,251	
		Noncasnic	1,014	
		Total	11,265	
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	0.99	
		Noncasnic	0.86	
		Total	0.92	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	9,488	
		Noncasnic	970	
		Total	10,458	
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	9,488	
		Noncasnic	970	
		Total	10,458	
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	0.98	
		Noncasnic	0.85	
		Total	0.91	

IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare			
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	75
		Noncasnic	4
		Total	79
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	75
		Noncasnic	4
		Total	79
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	1.00
		Noncasnic	1.00
		Total	1.00
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	49
		Noncasnic	14
		Total	63
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	47
		Noncasnic	10
		Total	57
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	2
		Noncasnic	4
		Total	6
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	2
		Noncasnic	4
		Total	6
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	350.00
		Noncasnic	600.00
		Total	950.00
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	3.02
		Noncasnic	3.00
		Total	3.01
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	0
		Noncasnic	0
		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	0
		Noncasnic	0
		Total	0
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

Indicatorul de calitate (lei)		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	
		Noncasnic	
		Total	0.00
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
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	
		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	91	
		Noncasnic	31	
		Total	122	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	155	
		Noncasnic	50	
		Total	205	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	105	
		Noncasnic	34	
		Total	139	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	246	
		Noncasnic	81	
		Total	327	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	246	
		Noncasnic	81	
		Total	327	
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	15	
		Noncasnic	1	
		Total	16	
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	15	
		Noncasnic	1	
		Total	16	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	15	
		Noncasnic	1	
		Total	16	
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	1.40	
		Noncasnic	3.00	
		Total	1.50	

IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR

63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	405	
		Noncasnic	42	
		Total	447	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	405	
		Noncasnic	42	
		Total	447	
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	405	
		Noncasnic	42	
		Total	447	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	

	Indicatorul de calitate	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	1.25
		Noncasnic	1.00
		Total	1.25

IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	5
		Noncasnic	0
		Total	5
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	4
		Noncasnic	0
		Total	4
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	0
		Total	1
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	0
		Total	1
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	150.00
		Noncasnic	0.00
		Total	150.00
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	3.75
		Noncasnic	0.00
		Total	3.75
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	20,009
		Noncasnic	1,615
		Total	21,624
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	160
		Noncasnic	0
		Total	160
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	19,845
		Noncasnic	1,615
		Total	21,460
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	750
		Noncasnic	-
		Total	750.00
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	1.47
		Noncasnic	1.92
		Total	1.51
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	11,837
		Noncasnic	1,205
		Total	13,042
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	8,271
		Noncasnic	842
		Total	9,113
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	7,140
		Noncasnic	727
		Total	7,867
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	6,394
		Noncasnic	651
		Total	7,045
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	746
		Noncasnic	76
		Total	822

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	Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
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	Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
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	Conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	2.93	
		Noncasnic	2.93	
		Total	2.93	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcri ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	753	Valoarea raportata include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Noncasnic	80	Valoarea raportata include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
		Total	833	Valoarea raportata include indicatorul IC11, iar conform art 16 nivelul garantat intra in vigoare de la 1.01.2024
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	7	
		Noncasnic	4	
		Total	11	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	1,250.00	
		Noncasnic	600.00	
		Total	1,850.00	
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:	4
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	11,280	11,265	99.87%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	10,458	10,458	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	79	79	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	63	57	90.48%	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	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	327	327	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	16	16	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	447	447	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5	4	80.00%	3
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	21,624	21,460	99.24%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	7,867	7,045	89.55%	4
SCOR:					46

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.92	zile
0.91	zile
1.00	zile
3.01	zile
0.00	zile
1.00	ore
1.50	zile
1.25	zile
3.75	zile
1.51	zile
2.93	minute