

RAPORTARI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

Trimestru	3
An	2025

Furnizor:	PPC ENERGIE SA (fiinta ENEL ENERGIE SA)
Persoana de contact pentru datele raportate:	

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnice	61510	
		Noncasnice	3271	
		Total	64781	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	317	
		Noncasnice	0	
		Total	317	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	61123	
		Noncasnice	3271	
		Total	64464	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnice	1.02	
		Noncasnice	1.04	
		Total	1.03	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de inchidere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnice	56644	
		Noncasnice	3164	
		Total	59808	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	56644	
		Noncasnice	3164	
		Total	59808	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnice	1.00	
		Noncasnice	1.02	
		Total	1.00	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnice	61558	
		Noncasnice	324	
		Total	61884	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	61558	
		Noncasnice	324	
		Total	61884	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnice	1.05	
		Noncasnice	0.98	
		Total	1.05	
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)	Casnice	524	
		Noncasnice	146	
		Total	670	
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)	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnice	0	
		Noncasnice	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)	Casnice	519	
		Noncasnice	145	
		Total	664	
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde solicitarile privitoare la facturi care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnice	1	
		Noncasnice	1	
		Total	2	
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)	Casnice	0	
		Noncasnice	1	
		Total	1	
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)	Casnice	500.00	
		Noncasnice	100.00	
		Total	600.00	
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)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	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)	Casnice	2.83	
		Noncasnice	3.54	
		Total	2.83	
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	Casnice	0	
		Noncasnice	11	
		Total	11	
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	11	
		Total	11	
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnice	2.44	
		Noncasnice	3.50	
		Total	2.64	
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)	Casnice	0	
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	

NOTA:
Măsurata se completează doar de către furnizorii de energie electrică care au avut în portofoliu clienți finali în perioada de raportare.

Furnizorii care nu au desfășurat activitate de furnizare a energiei electrice pe plată cu amănuntul în perioada de raportare transmit la ANRE a informații în acest sens.

IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de rehuare 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/initiarea alimentarii	Casnice	8242	
		Noncasnice	2492	
		Total	10734	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru rehuarea furnizarii la locul de consum	Casnice	6581	
		Noncasnice	2054	
		Total	8635	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost rehuata furnizarea	Casnice	6292	
		Noncasnice	1963	
		Total	8255	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnice	14766	
		Noncasnice	4546	
		Total	19312	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	14766	
		Noncasnice	4546	
		Total	19312	
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnice	1.00	
		Noncasnice	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	Casnice	18895	
		Noncasnice	1291	
		Total	20186	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	101	
		Noncasnice	0	
		Total	101	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnice	18794	
		Noncasnice	1291	
		Total	20085	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	18778	
		Noncasnice	1291	
		Total	20068	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	16	
		Noncasnice	1	
		Total	17	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnice	16	
		Noncasnice	1	
		Total	17	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	1850.00	
		Noncasnice	500.00	
		Total	2350.00	
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnice	0.70	
		Noncasnice	0.92	
		Total	0.71	
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR				
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnice	16250	
		Noncasnice	1504	
		Total	17754	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnice	16250	
		Noncasnice	1504	
		Total	17754	
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	16250	
		Noncasnice	1504	
		Total	17754	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	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)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnice	1.83	
		Noncasnice	1.60	
		Total	1.81	

IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnice	252	
		Noncasnice	21	
		Total	273	
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	0	
		Noncasnice	0	
		Total	0	
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	250	
		Noncasnice	21	
		Total	271	
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	2	
		Noncasnice	0	
		Total	2	
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	2	
		Noncasnice	0	
		Total	2	
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	300.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	300.00	
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnice	2.84	
		Noncasnice	4.00	
		Total	2.93	
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	Casnice	216112	
		Noncasnice	20195	
		Total	236507	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnice	8977	
		Noncasnice	0	
		Total	8977	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	207330	
		Noncasnice	20194	
		Total	227524	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnice	5	
		Noncasnice	1	
		Total	6	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnice	5	
		Noncasnice	1	
		Total	6	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	2300.00	
		Noncasnice	100.00	
		Total	2400.00	
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnice	2.65	
		Noncasnice	3.24	
		Total	2.70	
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)	Casnice	350134	
		Noncasnice	24467	
		Total	374601	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnice	249449	
		Noncasnice	17431	
		Total	266880	
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	Casnice	203620	
		Noncasnice	14229	
		Total	217849	
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	Casnice	125855	
		Noncasnice	8794	
		Total	134649	
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	Casnice	77765	
		Noncasnice	5435	
		Total	83200	
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)	Casnice	60235	
		Noncasnice	4209	
		Total	64444	
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)	Casnice	126775	
		Noncasnice	8859	
		Total	135635	
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnice	0.00	
		Noncasnice	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)	Casnice	6.5	
		Noncasnice	6.5	
		Total	6.5	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnice	77293	
		Noncasnice	5438	
		Total	83231	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnice	60263	
		Noncasnice	4212	
		Total	64475	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnice	131,726.00	
		Noncasnice	9,359.00	
		Total	141085.00	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnice	0.00	
		Noncasnice	0.00	
		Total	0.00	
Raportare aferenta art. 28 din standard*				
1	Numarul de compensatii platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	Casnice		
		Noncasnice		
		Total	0	
2	Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	Casnice		
		Noncasnice		
		Total	0.00	

* Acest tabel se completeaza doar de catre furnizorii de ultima instanta de energie electrica.

RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANȚĂ AI ACTIVITĂȚII FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICA

Trimestru	3
An	2025

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	64,781	64,464	99.51%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	59,808	59,808	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	61,884	61,884	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	670	664	99.10%	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	11	11	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	19,312	19,312	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	20,085	20,068	99.92%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	17,754	17,754	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	273	271	99.27%	5
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	236,507	227,524	96.20%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	217,849	134,649	61.81%	2
				SCOR:	4.7272727

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.02	zile
1.00	zile
1.05	zile
2.83	zile
2.64	zile
1.00	ore
0.71	zile
1.81	zile
2.93	zile
2.70	zile
6.54	minute

NOTĂ:
- Macheta se completează doar de către furnizorii de energie electrica care au avut în portofoliu clienți finali în perioada de raportare.
- Furnizorii care nu a desfășurat activitate de furnizare a energiei electrice pe piața cu amănuntul în perioada de raportare **transmit la ANRE o informare în acest sens.**