

Anexa nr. 2 la SPFEEGN

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

Trimestru	2
An	2024

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	Casnic	691	
		Noncasnic	35	
		Total	726	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	691	
		Noncasnic	35	
		Total	726	
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	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	

	pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	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	2.00	
		Noncasnic	5.00	
		Total	2.00	
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	20934	
		Noncasnic	1204	
		Total	22138	
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	20934	
		Noncasnic	1204	
		Total	22138	
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	Casnic	0.00	

	compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	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	1.00	
		Noncasnic	2.00	
		Total	1.00	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	10502	
		Noncasnic	1143	
		Total	11645	
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	10502	
		Noncasnic	1143	
		Total	11645	
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	1.00	
		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	99062	
		Noncasnic	7808	
		Total	106870	
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	2116	
		Noncasnic	378	
		Total	2494	
28	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al	Casnic	99062	
		Noncasnic	7808	
		Total	106870	

	indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)			
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	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	

	a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR) (lei)			
33	Timpul mediu de răspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR) (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	1.00	
		Total	1.00	
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor				
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	Casnic	107	
		Noncasnic	17	
		Total	124	
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	107	
		Noncasnic	17	
		Total	124	
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
38	Numărul compensațiilor plătite 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	4.00	
		Noncasnic	4.00	
		Total	4.00	
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	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	Casnic	5459	
		Noncasnic	999	
		Total	6458	

	alimentarii			
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	2377	
		Noncasnic	321	
		Total	2698	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	2377	
		Noncasnic	321	
		Total	2698	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	2377	
		Noncasnic	321	
		Total	2698	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2377	
		Noncasnic	321	
		Total	2698	
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	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	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	

	calitate (lei)			
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	1	
		Noncasnic	1	
		Total	1	
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR				
54	Numărul solicitărilor primite de furnizor	Casnic	5764	
		Noncasnic	772	
		Total	6536	
55	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
56	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR	Casnic	5764	
		Noncasnic	772	
		Total	6536	
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	5764	
		Noncasnic	772	
		Total	6536	
58	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
61	Valoarea dobânzilor	Casnic	0.00	

	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	
62	Timpu mediu de transmitere (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	1.00	
		Total	1.00	
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR				
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	5764	
		Noncasnic	772	
		Total	6536	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	5764	
		Noncasnic	772	
		Total	6536	
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	5764	
		Noncasnic	772	
		Total	6536	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	4750.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	4750.00	

69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	1.00	
		Total	1.00	
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		Total	1	
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	1	
		Noncasnic	0	
		Total	1	
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	Casnic	0.00	

	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	
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
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	33132	
		Noncasnic	2583	
		Total	35715	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	33132	
		Noncasnic	2583	
		Total	35715	
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	250.00	
		Total	250.00	

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	1.00	
		Noncasnic	2.00	
		Total	1.00	
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	214005	
		Noncasnic	19790	
		Total	233795	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	59795	
		Noncasnic	6833	
		Total	66628	
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	58675	
		Noncasnic	6723	
		Total	65398	
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	58673	
		Noncasnic	6722	
		Total	65395	
91	Numarul de apeluri ale clientilor finali care au	Casnic	2	
		Noncasnic	1	

	selectat optiunea de preluare si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	3	
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	
		Noncasnic	1	
		Total	3	
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	0.40	
		Noncasnic	0.20	
		Total	0.60	
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	0.45	
		Noncasnic	0.45	
		Total	0.45	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de	Casnic	2	

	incalcarile ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Noncasnic	1	
		Total	3	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	1	
		Total	3	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	4,750.40	
		Noncasnic	250.20	
		Total	5000.60	
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	
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	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
2	Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0.00	

	notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice			
--	--	--	--	--

Anexa nr. 3 la SPFEEGN

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

Trimestru	2
An	2024

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	Timpul mediu de raspuns	U.M.
0	1	2	3	$4 = (3 / 2) * 100$			
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	726	726	100.00%	5	2.00	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	22,138	22,138	100.00%	5	1.00	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	11,645	11,645	100.00%	5	1.00	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	106,870	106,870	100.00%	5	1.00	zile
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	124	124	100.00%	5	4.00	zile
6	IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei	2,698	2,698	100.00%	5	1.00	ore

	intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor						
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	6,536	6,536	100.00%	5	1.00	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	6,536	6,536	100.00%	5	1.00	zile
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	1	1	100.00%	5	0.00	zile
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	35,715	35,715	100.00%	5	1.00	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	65,398	65,395	100.00%	5	0.45	minute
SCOR:					55		