

**ANEXA nr. 2: Raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale**

Furnizor: CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMÂNIA SRL

Telefon: 0264/704.790

Fax: 0264/207.981

E-mail: [cpl.cluj@cplconcordia.ro](mailto:cpl.cluj@cplconcordia.ro)Pagină web: [www.cplconcordia.ro](http://www.cplconcordia.ro)

Perioada de raportare: OCTOMBRIE - DECEMBRIE 2024

Persoana de contact pentru datele raportate: Catinean Ioana

| Nr. crt.   | Indicatori de calitate   | Tip client final | Valoare IC | Observații |
|--|--|------------------|------------|------------|
| 0  | 1  | 2                | 3          | 4          |
| <b>IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b> |  |                  |            |            |
| 1  | Numărul solicitărilor primite de furnizor  | casnic           | 0          |            |
|  |  | noncasnic        | 1          |            |
|  |  | Total            | 1          |            |
| 2  | Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate   | casnic           | 0          |            |
|  |  | noncasnic        | 0          |            |
|  |  | Total            | 0          |            |
| 3  | Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | casnic           | 0          |            |
|  |  | noncasnic        | 1          |            |
|  |  | Total            | 1          |            |
| 4  | Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | casnic           | 0          |            |
|  |  | noncasnic        | 0          |            |
|  |  | Total            | 0          |            |
| 5  | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | casnic           | 0          |            |
|  |  | noncasnic        | 0          |            |
|  |  | Total            | 0          |            |
| 6  | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | casnic           | 0          |            |
|  |  | noncasnic        | 0          |            |
|  |  | Total            | 0          |            |
| 7  | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic           | 0          |            |
|  |  | noncasnic        | 0          |            |
|  |  | Total            | 0          |            |
| 8  | Timpul mediu de răspuns la o solicitare  | casnic           | 0          |            |
|  |  | noncasnic        | 1          |            |
|  |  | Total            | 1          |            |
| <b>IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare</b> |  |                  |            |            |
| 9  |  | casnic           | 777        |            |

|  |  |           |     |  |
|--|--|-----------|-----|--|
|  | Numărul solicitărilor primite de furnizor  | noncasnic | 124 |  |
|  |  | Total     | 901 |  |
| 10   | Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate   | casnic    | 0   |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 0   |  |
| 11   | Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | casnic    | 777 |  |
|  |  | noncasnic | 124 |  |
|  |  | Total     | 901 |  |
| 12   | Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0   |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 0   |  |
| 13   | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0   |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 0   |  |
| 14   | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | casnic    | 0   |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 0   |  |
| 15   | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic    | 0   |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 0   |  |
| 16   | Timpul mediu de răspuns la o solicitare  | casnic    | 1   |  |
|  |  | noncasnic | 1   |  |
|  |  | Total     | 2   |  |
| <b>IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b> |  |           |     |  |
| 17   | Numărul solicitărilor primite de furnizor  | casnic    | 22  |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 22  |  |
| 18   | Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate   | casnic    | 0   |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 0   |  |
| 19   | Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | casnic    | 22  |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 22  |  |
| 20   | Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0   |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 0   |  |
| 21   | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0   |  |
|  |  | noncasnic | 0   |  |
|  |  | Total     | 0   |  |

|    |  |           |     |  |
|----|--|-----------|-----|--|
| 22 | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | casnic    | 0   |  |
|    |  | noncasnic | 0   |  |
|    |  | Total     | 0   |  |
| 23 | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic    | 0   |  |
|    |  | noncasnic | 0   |  |
|    |  | Total     | 0   |  |
| 24 | Timpul mediu de răspuns la o solicitare  | casnic    | 1,7 |  |
|    |  | noncasnic | 0   |  |
|    |  | Total     | 1,7 |  |

**IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă**

|    |  |           |    |  |
|----|--|-----------|----|--|
| 25 | Numărul solicitărilor primite de furnizor (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)  | casnic    | 0  |  |
|    |  | noncasnic | 0  |  |
|    |  | Total     | 0  |  |
| 26 | Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate (Acest indicator cuprinde doar solicitările care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)   | casnic    | 0  |  |
|    |  | noncasnic | 0  |  |
|    |  | Total     | 0  |  |
| 27 | Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR  | casnic    | 22 |  |
|    |  | noncasnic | 1  |  |
|    |  | Total     | 23 |  |
| 28 | Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)       | casnic    | 0  |  |
|    |  | noncasnic | 0  |  |
|    |  | Total     | 0  |  |
| 29 | Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde solicitările privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.) | casnic    | 0  |  |
|    |  | noncasnic | 0  |  |
|    |  | Total     | 0  |  |
| 30 | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea   | casnic    | 0  |  |
|    |  | noncasnic | 0  |  |
|    |  | Total     | 0  |  |

|    |   |           |   |  |
|----|---|-----------|---|--|
|    | datelor de măsurare de către OR.)   |           |   |  |
| 31 | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)   | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 32 | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare 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) | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 33 | Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)  | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |

**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    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 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    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 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 compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)         | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 40 |  | casnic    | 0 |  |

|    |  |           |   |  |
|----|--|-----------|---|--|
|    | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                     | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 41 | Timpul mediu de răspuns  | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 42 | Numărul întreruperilor/limitărilor furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (Această valoare nu se însumează la "Total indicatori de calitate".)                                    | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 43 | Valoarea compensațiilor plătite pentru întreruperile/limitările furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (lei) (Această valoare nu se însumează la "Total indicatori de calitate".) | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |

**IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor**

|    |   |           |   |  |
|----|---|-----------|---|--|
| 44 | Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării                         | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 45 | Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum   | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 46 | Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea   | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 47 | Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR  | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 48 | Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 49 | Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 50 | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului   | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |

|    |  |           |   |  |
|----|--|-----------|---|--|
|    | garantat al indicatorului de calitate  | Total     | 0 |  |
| 51 | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 52 | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 53 | Timpul mediu de transmitere  | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |

**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    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 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    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 57 | Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 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 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |
| 61 | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului  | casnic    | 0 |  |
|    |   | noncasnic | 0 |  |
|    |   | Total     | 0 |  |

|  |  |           |   |  |
|--|--|-----------|---|--|
|  | garantat al indicatorului de calitate (lei)  |           |   |  |
| 62   | Timpul mediu de transmitere  | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| <b>IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR</b>                  |  |           |   |  |
| 63   | Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR   | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| 64   | Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant   | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| 65   | Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                           | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| 66   | Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| 67   | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| 68   | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| 69   | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| 70   | Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR   | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| <b>IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b> |  |           |   |  |
| 71   | Numărul solicitărilor primite de furnizor  | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| 72   | Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate  | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |
|  |  | Total     | 0 |  |
| 73   |  | casnic    | 0 |  |

|    |  |           |   |  |
|----|--|-----------|---|--|
|    | Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 74 | Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 75 | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 76 | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 77 | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 78 | Timpul mediu de răspuns  | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |

**IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul standardului**

|    |  |           |   |  |
|----|--|-----------|---|--|
| 79 | Numărul solicitărilor primite de furnizor  | casnic    | 3 |  |
|    |  | noncasnic | 6 |  |
|    |  | Total     | 9 |  |
| 80 | Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate   | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 81 | Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | casnic    | 3 |  |
|    |  | noncasnic | 6 |  |
|    |  | Total     | 9 |  |
| 82 | Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 83 | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate                  | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 84 | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)           | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |
|    |  | Total     | 0 |  |
| 85 | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru   | casnic    | 0 |  |
|    |  | noncasnic | 0 |  |



|    |   |           |     |  |
|----|---|-----------|-----|--|
|    | neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Total     | 0   |  |
| 86 | Timpul mediu de răspuns   | casnic    | 1,7 |  |
|    |   | noncasnic | 1,3 |  |
|    |   | Total     | 3   |  |

**IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)**

|    |   |           |     |  |
|----|---|-----------|-----|--|
| 87 | Numărul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)   | casnic    | 616 |  |
|    |   | noncasnic | 22  |  |
|    |   | Total     | 638 |  |
| 88 | Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman   | casnic    | 616 |  |
|    |   | noncasnic | 22  |  |
|    |   | Total     | 638 |  |
| 89 | Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și care au fost preluate de către un operator uman  | casnic    | 616 |  |
|    |   | noncasnic | 22  |  |
|    |   | Total     | 638 |  |
| 90 | Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | casnic    | 616 |  |
|    |   | noncasnic | 22  |  |
|    |   | Total     | 638 |  |
| 91 | Numărul de apeluri ale clienților finali care au selectat opțiunea de preluare și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                             | casnic    | 0   |  |
|    |   | noncasnic | 0   |  |
|    |   | Total     | 0   |  |
| 92 | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)                                   | casnic    | 0   |  |
|    |   | noncasnic | 0   |  |
|    |   | Total     | 0   |  |
| 93 | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)                            | casnic    | 0   |  |
|    |   | noncasnic | 0   |  |
|    |   | Total     | 0   |  |

|                                     |   |                  |         |            |
|-------------------------------------|---|------------------|---------|------------|
| 94                                  | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)  | casnic           | 0       |            |
|                                     |   | noncasnic        | 0       |            |
|                                     |   | Total            | 0       |            |
| 95                                  | Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)   | casnic           | 0,9     |            |
|                                     |   | noncasnic        | 0,9     |            |
|                                     |   | Total            | 0,18    |            |
| <b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b> |   |                  |         |            |
| 96                                  | Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate  | casnic           |         |            |
|                                     |   | noncasnic        |         |            |
|                                     |   | Total            |         |            |
| 97                                  | Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate  | casnic           |         |            |
|                                     |   | noncasnic        |         |            |
|                                     |   | Total            |         |            |
| 98                                  | Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate   | casnic           |         |            |
|                                     |   | noncasnic        |         |            |
|                                     |   | Total            |         |            |
| 99                                  | Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare acordate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului   | casnic           |         |            |
|                                     |   | noncasnic        |         |            |
|                                     |   | Total            |         |            |
| Nr. crt.                            | Raportare aferentă art. 28 din standard*  | Tip client final | Valoare | Observații |
| 1                                   | Numărul de compensații plătite de către furnizorii de ultimă instanță clienților beneficiari de serviciu universal în cazul în care nu notifică noua ofertă pentru serviciul universal în termenul prevăzut în contractul-cadru de furnizare a energiei electrice           | casnic           |         |            |
|                                     |   | noncasnic        |         |            |
|                                     |   | Total            |         |            |
| 2                                   | Valoarea totală a compensațiilor plătite de către furnizorii de ultimă instanță clienților beneficiari de serviciu universal în cazul în care nu notifică noua ofertă pentru serviciul universal în termenul prevăzut în contractul-cadru de furnizare a energiei electrice | casnic           |         |            |
|                                     |   | noncasnic        |         |            |
|                                     |   | Total            |         |            |

\*Acest tabel se completează doar de către furnizorii de ultimă instanță de energie electrică.