

Compensații acordate de furnizor pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator de calitate — IC	Nivelul garantat	Compensația acordată în caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1.	IC1 — timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	15 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a energiei electrice 5 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
2.	IC2 — timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
3.	IC3 — timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
4.	IC4 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
5.	IC5 — timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
6.	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	4 ore în timpul programului de lucru	12 lei/oră de întârziere
7.	IC7 — timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
8.	IC8 — timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
9.	IC9 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
10.	IC10 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului	20 de zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
11.	IC11 — timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, în timpul programului de lucru	0,20 lei/minut

Raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a
(energiei electrice/gazelor naturale)

Furnizor:
Telefon:
Fax:
E-mail:
Pagină web:
Perioada de raportare:
Persoana de contact pentru datele raportate:

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

0	1	2	3	4
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
15	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic		
		noncasnic		
		Total		

IC3 — timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare

17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic		
		noncasnic		
		Total		
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
23	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic		
		noncasnic		
		Total		

0	1	2	3	4
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		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR	casnic		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
30	Numărul 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.)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		

0	1	2	3	4
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
40	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
41	Timpul mediu de răspuns	casnic		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum	casnic		
		noncasnic		
		Total		
46	Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea	casnic		
		noncasnic		
		Total		
47	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR	casnic		
		noncasnic		
		Total		
48	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
49	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
50	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
51	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
52	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		

0	1	2	3	4
53	Timpul mediu de transmitere	casnic		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
55	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
56	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR	casnic		
		noncasnic		
		Total		
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
58	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
61	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
62	Timpul mediu de transmitere	casnic		
		noncasnic		
		Total		
IC8 — timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR				
63	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR	casnic		
		noncasnic		
		Total		
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
66	Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		

0	1	2	3	4
67	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
68	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
69	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	casnic		
		noncasnic		
		Total		

IC9 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului

71	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic		
		noncasnic		
		Total		
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
75	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
76	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
77	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
78	Timpul mediu de răspuns	casnic		
		noncasnic		
		Total		

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		
		noncasnic		
		Total		
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total		

0	1	2	3	4
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
83	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total		
84	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
85	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
86	Timpul mediu de răspuns	casnic		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
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		
		noncasnic		
		Total		
94	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		Total		
95	Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic		
		noncasnic		
		Total		

0	1	2	3	4
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
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.

ANEXA Nr. 3
la standard

Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de
(energie electrică/gaze naturale)

Furnizor:
Telefon:
Fax:
E-mail:
Pagină web:
Perioada de raportare:
Persoana de contact pentru datele raportate:

Nr. crt.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitări primite aferente IC	Nr. solicitări pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de îndeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanță (ISP) (%)
0	1	2	3	4 = (3/2)*100
1.	IC1 — timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare			
2.	IC2 — timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare			
3.	IC3 — timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare			