*Anexa nr. 2 la SPFEEGN*

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

| | |
|---|---|
| **Trimestrul:** | **2** |
| **Anul:** | **2026** |

| | |
|---|---|
| **Furnizor:** | **GES FURNIZARE** |
| **Persoana de contact pentru datele raportate:** | **CRISTIAN ROTARU** |

| 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 | 1 | |
| | | Noncasnic | 18 | |
| | | **Total** | **19** | |
| 2 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 1 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **1** | |
| 3 | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 1 | |
| | | Noncasnic | 19 | |
| | | **Total** | **20** | |
| 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 pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 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) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| 8 | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile) | Casnic | 2.00 | |
| | | Noncasnic | 2.00 | |
| | | **Total** | **4.00** | |
| **IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare** | | | | |
| 9 | Numarul solicitarilor primite de furnizor | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 3 | |
| | | **Total** | **3** | |
| 10 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 1 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **1** | |
| 11 | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 3 | |
| | | **Total** | **3** | |
| 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 compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al 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 | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 2.00 | |
| | | **Total** | **2.00** | |
| **IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare** | | | | |
| | | Casnic | 0 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 17 | Numarul solicitarilor primite de furnizor | Noncasnic | 3 | |
| | | **Total** | **3** | |
| 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 3 | |
| | | **Total** | **3** | |
| 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 | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 2.00 | |
| | | **Total** | **2.00** | |
| **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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 2 | |
| | | **Total** | **2** | |
| 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 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 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 | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 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) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| **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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **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 | |
| | | **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 | 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 | 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 alimentarii | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 45 | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 46 | Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 47 | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 48 | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 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 calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| 53 | Timpul mediu de transmitere (ore) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| **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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 2 | |
| | | **Total** | **2** | |
| 55 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 56 | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 2 | |
| | | **Total** | **2** | |
| 57 | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 2 | |
| | | **Total** | **2** | |
| 58 | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 59 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| | | Casnic | 0.00 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 60 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **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 | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| 62 | Timpul mediu de transmitere (zile) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 1.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| **IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR** | | | | |
| 63 | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 1 | |
| | | **Total** | **1** | |
| 64 | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 2 | |
| | | **Total** | **2** | |
| 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 2 | |
| | | **Total** | **2** | |
| 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 | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 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) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| 70 | Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile) | Casnic | 0.00 | |
| | | 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 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 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** | |
| 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | **Total** | **0** | |
| 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 | | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| 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 | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| **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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 4 | |
| | | **Total** | **4** | |
| 88 | Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 4 | |
| | | **Total** | **4** | |
| 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 | 4 | |
| | | Noncasnic | | |
| | | **Total** | **4** | |
| 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 4 | |
| | | **Total** | **4** | |
| 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 | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 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 | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| 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 | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| 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 | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **2.00** | |
| **TOTAL INDICATORI DE CALITATE** | | | | |
| 96 | Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 97 | Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | **Total** | **0** | |
| 98 | Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | **Total** | **0.00** | |
| 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** | |

*Anexa nr. 3 la SPFEEGN*

**RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANTA AI ACTIVITATII FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE**

| | |
|---|---|
| **Trimestrul:** | **2** |
| **Anul:** | **2026** |

| | |
|---|---|
| **Furnizor:** | GES FURNIZARE |
| **Persoana de contact pentru datele raportate:** | CRISTIAN ROTARU |

| 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 | 19 | 20 | 100.00% | 5 | 4.00 | zile |
| 2 | IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare | 3 | 3 | 100.00% | 5 | 2.00 | zile |
| 3 | IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare | 3 | 3 | 100.00% | 5 | 2.00 | zile |
| 4 | IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa | 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00 | 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 | 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00 | zile |
| 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 | 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00 | ore |
| 7 | IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR | 2 | 2 | 100.00% | 5 | 0.00 | zile |
| 8 | IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR | 2 | 2 | 100.00% | 5 | 1.00 | zile |
| 9 | IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0.00% | 0 | 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 | 0 | 0 | 0.00% | 0 | 0.00 | zile |
| 11 | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) | 4 | 4 | 100.00% | 5 | 2.00 | minute |
| | | | | **SCOR:** | **5** | | |