

**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 2022

Persoana de contact pentru datele raportate: Kupa Gabriela

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	1	
		noncasnic	18	
		Total	19	
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	1	
		noncasnic	18	
		Total	19	
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	4	
		noncasnic	1,89	
		Total	2	
<b>IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare</b>				
9		casnic	144	

	Numărul solicitărilor primite de furnizor	noncasnic	1	
		Total	145	
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	144	
		noncasnic	1	
		Total	145	
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	1	
<b>IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b>				
17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	14	
		noncasnic	3	
		Total	17	
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	14	
		noncasnic	3	
		Total	17	
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	1,36	
		noncasnic	2.33	
		Total	1,53	

**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	5	
		noncasnic	3	
		Total	8	
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	17	
		noncasnic	0	
		Total	17	
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	5	
		noncasnic	3	
		Total	8	
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	2.6	
		noncasnic	1	
		Total	2	

**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		
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		
		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	1	
		noncasnic	0	
		Total	1	
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
73		casnic	1	

	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	noncasnic	0	
		Total	1	
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	4	
		noncasnic	0	
		Total	4	

**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	33	
		noncasnic	11	
		Total	44	
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	32	
		noncasnic	11	
		Total	43	
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	1	
		noncasnic	0	
		Total	1	
83	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	1	
		noncasnic	0	
		Total	1	
84	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	100	
		noncasnic	0	
		Total	100	
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	3,97	
		noncasnic	2,82	
		Total	3,69	
<b>IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)</b>				
87	Numărul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	casnic	392	
		noncasnic	12	
		Total	404	
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic	392	
		noncasnic	12	
		Total	404	
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	392	
		noncasnic	12	
		Total	404	
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	392	
		noncasnic	12	
		Total	404	
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		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	
95	Timpu mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic	0,28 MIN	
		noncasnic	0,15 MIN	
		Total	0,22 MIN	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	1	
		noncasnic	0	
		Total	1	
97	Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	1	
		noncasnic	0	
		Total	1	
98	Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	100	
		noncasnic	0	
		Total	100	
99	Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare acordate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
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.