

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

|             |      |
|-------------|------|
| Trimestrul: | 2    |
| Anul:       | 2024 |

|  |                        |
|--|------------------------|
| Furnizor:                                    | PREMIER ENERGY TRADING |
| Persoana de contact pentru datele raportate: | Catalina Birladeanu    |

| Nr. crt.   | Indicatori de calitate   | Tip client final | Valoare IC  | Observatii |
|--|--|------------------|-------------|------------|
| 0  | 1  | 2                | 3           | 4          |
| <b>IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>             |  |                  |             |            |
| 1  | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        | 5           |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>5</b>    |            |
| 2  | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        | 5           |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>5</b>    |            |
| 3  | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        | 5           |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>5</b>    |            |
| 4  | Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        |             |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0</b>    |            |
| 5  | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        |             |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0</b>    |            |
| 6  | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        |             |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0.00</b> |            |
| 7  | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        |             |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0.00</b> |            |
| 8  | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)   | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        | 2.00        |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>2.00</b> |            |
| <b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>             |  |                  |             |            |
| 9  | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        | 3           |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>3</b>    |            |
| 10   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        | 3           |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>3</b>    |            |
| 11   | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        | 3           |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>3</b>    |            |
| 12   | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        |             |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0</b>    |            |
| 13   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        |             |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0</b>    |            |
| 14   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        |             |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0.00</b> |            |
| 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        |             |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>0.00</b> |            |
| 16   | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)   | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        | 2.00        |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>2.00</b> |            |
| <b>IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b> |  |                  |             |            |
| 17   | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic           |             |            |
|  |  | Noncasnic        | 5           |            |
|  |  | <b>Total</b>     | <b>5</b>    |            |
|  |  | Casnic           |             |            |

|  |  |              |             |
|--|--|--------------|-------------|
| 18   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Noncasnic    | 5           |
|  |  | <b>Total</b> | <b>5</b>    |
| 19   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    | 5           |
|  |  | <b>Total</b> | <b>5</b>    |
| 20   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 21   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 22   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 23   | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 24   | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)   | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    | 2.00        |
|  |  | <b>Total</b> | <b>2.00</b> |
| <b>IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa</b>  |  |              |             |
| 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       |             |
|  |  | Noncasnic    | 25          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>25</b>   |
| 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       |             |
|  |  | Noncasnic    | 25          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>25</b>   |
| 27   | Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR  | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 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       |             |
|  |  | Noncasnic    | 25          |
|  |  | <b>Total</b> | <b>25</b>   |
| 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       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 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       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 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       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 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       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 33   | Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)   | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    | 2.00        |
|  |  | <b>Total</b> | <b>2.00</b> |
| <b>IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor</b> |  |              |             |
| 34   | Numarul sesizarilor primite de furnizor  | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 35   | Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 36   | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 37   | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 38   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 39   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 40   | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       |             |
|  |  | Noncasnic    |             |

|   |   |              |             |
|---|---|--------------|-------------|
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 41  | Timpul mediu de raspuns (zile)  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> |             |
| 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       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 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       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| <b>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</b> |   |              |             |
| 44  | Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 45  | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 46  | Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 47  | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 48  | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 49  | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 50  | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 51  | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 52  | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 53  | Timpul mediu de transmitere (ore)   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> |             |
| <b>IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR</b>  |   |              |             |
| 54  | Numarul solicitarilor primite de furnizor   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 55  | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 56  | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 57  | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 58  | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 59  | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 60  | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 61  | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 62  | Timpul mediu de transmitere (zile)  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |

|  |  | Total        |             |  |
|--|--|--------------|-------------|--|
| <b>IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR</b>  |  |              |             |  |
| 63   | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR   | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 64   | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant   | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 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       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 66   | Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 67   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 68   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |  |
| 69   | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |  |
| 70   | Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> |             |  |
| <b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>   |  |              |             |  |
| 71   | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 72   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 73   | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 74   | Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 75   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 76   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |  |
| 77   | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |  |
| 78   | Timpul mediu de raspuns (zile)   | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> |             |  |
| <b>IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard</b> |  |              |             |  |
| 79   | Numarul solicitarilor primite de furnizor  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    | 10          |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>10</b>   |  |
| 80   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    | 10          |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>10</b>   |  |
| 81   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    | 10          |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>10</b>   |  |
| 82   | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate   | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 83   | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate  | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |
|  |  | <b>Total</b> | <b>0</b>    |  |
| 84   | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | Casnic       |             |  |
|  |  | Noncasnic    |             |  |

|   |   |              |             |
|---|---|--------------|-------------|
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 85  | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 86  | Timpul mediu de raspuns (zile)  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    | 1.00        |
|   |   | <b>Total</b> | <b>1.00</b> |
| <b>IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)</b> |   |              |             |
| 87  | Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    | 8           |
|   |   | <b>Total</b> | <b>8</b>    |
| 88  | Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman   | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    | 8           |
|   |   | <b>Total</b> | <b>8</b>    |
| 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       |             |
|   |   | Noncasnic    | 8           |
|   |   | <b>Total</b> | <b>8</b>    |
| 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       |             |
|   |   | Noncasnic    | 8           |
|   |   | <b>Total</b> | <b>8</b>    |
| 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       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 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       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 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       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 94  | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    |             |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 95  | Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)  | Casnic       |             |
|   |   | Noncasnic    | 5.00        |
|   |   | <b>Total</b> | <b>5.00</b> |
| <b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>   |   |              |             |
| 96  | Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate  | Casnic       | 0           |
|   |   | Noncasnic    | 0           |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 97  | Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate  | Casnic       | 0           |
|   |   | Noncasnic    | 0           |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0</b>    |
| 98  | Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate   | Casnic       | 0.00        |
|   |   | Noncasnic    | 0.00        |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |
| 99  | Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului   | Casnic       | 0.00        |
|   |   | Noncasnic    | 0.00        |
|   |   | <b>Total</b> | <b>0.00</b> |