

ANEXA 2  
la standard

Raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale

Furnizor: S.N.G.N. ROMGAZ S.A.

Telefon: 004-0374 - 401020

Fax: 004-0269-846901

E-mail: secretariat@romgaz.ro

Pagină web:

Perioada de raportare: 01.07.2022 – 30.09.2022

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	15	
		noncasnic	219	
		Total	234	
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	1	
		Total	1	
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	15	
		noncasnic	219	
		Total	234	
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 zi	
		Total	1 zi	
	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare			
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	15	
		noncasnic	1	
		Total	16	
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	

		Total	0	
		casnic	15	
		noncasnic	1	
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	16	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
15	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
		casnic	3 zile	
		noncasnic	3 zile	
16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	Total	3 zile	
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
		casnic	0	
		noncasnic	1	
17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	Total	1	
		casnic	0	
		noncasnic	1	
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	Total	1	
		casnic	0	
		noncasnic	1	
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	1	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
23	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
		casnic	0	
		noncasnic	1 zi	
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	Total	1 zi	
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă				
		casnic	6	
		noncasnic	0	
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.)	Total	6	
		casnic	6	
26		noncasnic	0	

	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.)	Total	6	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR	Total	0	
		casnic	6	
		noncasnic	0	
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.)	Total	6	
		casnic	0	
		noncasnic	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.)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
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.)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
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)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	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)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	Total	1	
		casnic	1	
		noncasnic	0	
	IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor			
		casnic	0	
		noncasnic	0	
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	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				
		casnic	0	
44	Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării	noncasnic	0	
		Total	0	
		casnic	0	
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum	noncasnic	0	
		Total	0	
		casnic	0	
46	Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea	noncasnic	0	
		Total	0	
		casnic	0	
47	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR	noncasnic	0	
		Total	0	
		casnic	0	
48	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	noncasnic	0	
		Total	0	
		casnic	0	
49	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	noncasnic	0	
		Total	0	
		casnic	0	
50	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	noncasnic	0	
		Total	0	
		casnic	0	
51	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	noncasnic	0	
		Total	0	
		casnic	0	
52	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	
		casnic	0	
53	Timpul mediu de transmitere	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				
		casnic	0	
54	Numărul solicitărilor primite de furnizor	noncasnic	0	
		Total	0	

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

IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului			
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	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	1
		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	1 zi
		noncasnic	1 zi
		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	0
		noncasnic	0
		Total	0
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	0
		noncasnic	0
		Total	0
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 neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
86	Timpul mediu de răspuns	casnic	0
		noncasnic	0

		Total	0	
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	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
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	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
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	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
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	
		noncasnic	0	
		Total	0	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
97	Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
98	Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
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 serviciu universal în termenul prevăzut în contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	casnic		
		noncasnic		
		Total		
2		casnic		

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	noncasnic		
	Total		

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