

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

|             |      |
|-------------|------|
| Trimestrul: | 4    |
| Anul:       | 2025 |

|                                              |                                                          |
|----------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Furnizor:                                    | ENGIE ROMANIA                                            |
| Persoana de contact pentru datele raportate: | <a href="mailto:sbpt.ro@engie.com">sbpt.ro@engie.com</a> |

| 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           | 8          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 111        |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 119        |            |
| 2                                                                                             | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                        | Casnic           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 0          |            |
| 3                                                                                             | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                       | Casnic           | 8          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 111        |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 119        |            |
| 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           | 1,00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 2,00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 1,93       |            |
| IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare             |                                                                                                                                                                                        |                  |            |            |
| 9                                                                                             | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic           | 32.795     |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 6.013      |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 38.808     |            |
| 10                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                        | Casnic           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 0          |            |
| 11                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                   | Casnic           | 32.795     |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 6.013      |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 38.808     |            |
| 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           | 0,00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0,00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | 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           | 0,00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0,00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 0,00       |            |
| 16                                                                                            | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)                                                                                                                                         | Casnic           | 1,00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 2,00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 1,15       |            |
| IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare |                                                                                                                                                                                        |                  |            |            |
| 17                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |

|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |       |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--|
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0     |  |
| 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 | 0     |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0     |  |
| 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 | 0,00  |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0,00  |  |
| 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    | 4.961 |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 1.106 |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 6.067 |  |
| 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    | 307   |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 41    |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 348   |  |
| 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    | 4.961 |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 1.106 |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 6.067 |  |
| 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    | 1,00  |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 1,00  |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 1,00  |  |
| 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     |  |
|                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Casnic    | 0,00  |  |

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         |           |       |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--|
| 39                                                                                                                                                               | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                              | Noncasnic |       |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | 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    | 2.006 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Noncasnic | 625   |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Total     | 2.631 |  |
| 45                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum                                                                                                                                 | Casnic    | 4.174 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Noncasnic | 1.213 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Total     | 5.387 |  |
| 46                                                                                                                                                               | Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea                                                                                                                                                           | Casnic    | 2.406 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Noncasnic | 576   |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Total     | 2.982 |  |
| 47                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR                                                                                                                                                                    | Casnic    | 4.174 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Noncasnic | 1.213 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Total     | 5.387 |  |
| 48                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                        | Casnic    | 4.174 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Noncasnic | 1.213 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Total     | 5.387 |  |
| 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    | 1,00  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Noncasnic | 1,00  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Total     | 1,00  |  |
| 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    | 2.159 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Noncasnic | 230   |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Total     | 2.389 |  |
| 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    | 2.159 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Noncasnic | 230   |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Total     | 2.389 |  |
| 57                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                             | Casnic    | 2.159 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Noncasnic | 230   |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | Total     | 2.389 |  |
| 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     |  |
| 60                                                                                                                                                               | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                              | Casnic    | 0,00  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                         | 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    | 1,00   |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 1,00   |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Total     | 1,00   |  |
| IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR                                                                        |                                                                                                                                                                                        |           |        |  |
| 63                                                                                                                                                | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR                                                                                                                                     | Casnic    | 2.145  |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 229    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Total     | 2.374  |  |
| 64                                                                                                                                                | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant                                                                                                       | Casnic    | 2.145  |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 229    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Total     | 2.374  |  |
| 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    | 2.145  |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 229    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Total     | 2.374  |  |
| 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    | 1,00   |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | 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    | 18.103 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 3.999  |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Total     | 22.102 |  |
| 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    | 18.102 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 3.999  |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Total     | 22.101 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                        | Casnic    | 1      |  |

|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     |           |          |  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|--|
| 82                                                                                                 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                | Noncasnic | 0        |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 1        |  |
| 83                                                                                                 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                 | Casnic    | 1        |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 0        |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 1        |  |
| 84                                                                                                 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                                          | Casnic    | 150,00   |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 0,00     |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 150,00   |  |
| 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    | 1,00     |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 1,00     |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 1,00     |  |
| 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    | 246.878  |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 12.994   |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 259.872  |  |
| 88                                                                                                 | Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman                                                                                                                           | Casnic    | 133.075  |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 7.004    |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 140.079  |  |
| 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    | 117.863  |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 6.147    |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 124.010  |  |
| 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    | 115.583  |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 6.075    |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 121.658  |  |
| 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    | 2.280    |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 72       |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 2.352    |  |
| 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    | 2.280    |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 72       |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 2.352    |  |
| 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    | 2.045,00 |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 60,00    |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 2.105,00 |  |
| 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    | 1,00     |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 1,00     |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 1,00     |  |
| TOTAL INDICATORI DE CALITATE                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                     |           |          |  |
| 96                                                                                                 | Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate                                                                                                                                                  | Casnic    | 2.281    |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 72       |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 2.353    |  |
| 97                                                                                                 | Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate                                                                                                              | Casnic    | 2.281    |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 72       |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 2.353    |  |
| 98                                                                                                 | Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate                                                                                                             | Casnic    | 2.195,00 |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic | 60,00    |  |
|                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total     | 2.255,00 |  |
| 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     |  |



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

|             |      |
|-------------|------|
| Trimestrul: | 4    |
| Anul:       | 2025 |

|                                              |                   |
|----------------------------------------------|-------------------|
| Furnizor:                                    | ENGIE ROMANIA     |
| Persoana de contact pentru datele raportate: | sbpt.ro@engie.com |

| 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 |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 0        | 1                                                                                                                                                                | 2                                  | 3                                                                  | 4 = ( 3 / 2)*100                                                                         |         |
| 1        | IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare                                                                                | 119                                | 119                                                                | 100,00%                                                                                  | 5       |
| 2        | IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare                                                                                | 38.808                             | 38.808                                                             | 100,00%                                                                                  | 5       |
| 3        | IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare                                                                    | 0                                  | 0                                                                  | 0,00%                                                                                    | 0       |
| 4        | IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa                                                                                           | 6.067                              | 6.067                                                              | 100,00%                                                                                  | 5       |
| 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       |
| 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 | 5.387                              | 5.387                                                              | 100,00%                                                                                  | 5       |
| 7        | IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR                                        | 2.389                              | 2.389                                                              | 100,00%                                                                                  | 5       |
| 8        | IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR                                                                                       | 2.374                              | 2.374                                                              | 100,00%                                                                                  | 5       |
| 9        | IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului                                                                      | 0                                  | 0                                                                  | 0,00%                                                                                    | 0       |
| 10       | IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard                | 22.102                             | 22.101                                                             | 100,00%                                                                                  | 5       |
| 11       | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)                                                               | 124.010                            | 121.658                                                            | 98,10%                                                                                   | 5       |
|          |                                                                                                                                                                  |                                    |                                                                    | SCOR:                                                                                    | 5       |

| Timpul mediu de raspuns | U.M.   |
|-------------------------|--------|
|                         |        |
| 1,93                    | zile   |
| 1,15                    | zile   |
| 0,00                    | zile   |
| 1,00                    | zile   |
| 0,00                    | zile   |
| 1,00                    | ore    |
| 1,00                    | zile   |
| 1,00                    | zile   |
| 0,00                    | zile   |
| 1,00                    | zile   |
| 1,00                    | minute |