

## RAPORTARI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

|           |      |
|-----------|------|
| Trimestru | 4    |
| An        | 2025 |

|                                              |             |
|----------------------------------------------|-------------|
| Furnizor:                                    | GRENERG SRL |
| Persoana de contact pentru datele raportate: |             |

| Nr. crt.                                                                                      | Indicatori de calitate                                                                                                                                                                 | Tip client final | Valoare IC | Observatii |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------|------------|
| IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare             |                                                                                                                                                                                        |                  |            |            |
| 1                                                                                             | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic           | 2          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 2          |            |
| 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           | 2          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 2          |            |
| 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           | 4.00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 4.00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            |            |            |
| IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare             |                                                                                                                                                                                        |                  |            |            |
| 9                                                                                             | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic           | 1          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 1          |            |
| 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           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 0          |            |
| 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           | 3.00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 3.00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            |            |            |
| IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare |                                                                                                                                                                                        |                  |            |            |
| 17                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic           | 1111       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 7          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 1118       |            |
| 18                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                        | Casnic           | 166        |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 2          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 168        |            |
| 19                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                  | Casnic           | 995        |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 5          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 1000       |            |
| 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    | 2.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 2.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     |      |  |
| 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    | 980  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 27   |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 1007 |  |
| 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    | 196  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 6    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 202  |  |
| 27                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR                                                                                                                                                                                                                      | Casnic    | 164  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 5    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 169  |  |
| 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    | 980  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 27   |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 1007 |  |
| 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    | 3.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 2.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     |      |  |
| IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |      |  |
| 34                                                                                                                                                               | Numarul sesizarilor primite de furnizor                                                                                                                                                                                                                                                                  | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |  |
| 35                                                                                                                                                               | Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                                                                                                                                            | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |  |
| 36                                                                                                                                                               | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                                                      | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |  |
| 37                                                                                                                                                               | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                                                       | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |  |
| 38                                                                                                                                                               | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                                                                      | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |  |
| 39                                                                                                                                                               | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                                                                                                               | Casnic    | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0.00 |  |
| 40                                                                                                                                                               | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                                   | Casnic    | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0.00 |  |
| 41                                                                                                                                                               | Timpul mediu de raspuns (zile)                                                                                                                                                                                                                                                                           | Casnic    | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     |      |  |
| 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    | 238  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 2    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 240  |  |
| 45                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum                                                                                                                                                                                                                  | Casnic    | 243  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 1    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 244  |  |
| 46                                                                                                                                                               | Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea                                                                                                                                                                                                                                            | Casnic    | 243  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 1    |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 244  |  |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Casnic    | 243  |  |

|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        |           |       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|--|
| 47                                                                                                                        | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR                                                                                                                                   | Noncasnic | 1     |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 244   |  |
| 48                                                                                                                        | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                       | Casnic    | 243   |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 1     |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 244   |  |
| 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    | 4.00  |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 4.00  |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     |       |  |
| 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    | 186   |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 4     |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 190   |  |
| 55                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                        | Casnic    | 33    |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 1     |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 34    |  |
| 56                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR                                                                                                                        | Casnic    | 153   |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 3     |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 156   |  |
| 57                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                            | Casnic    | 153   |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 3     |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 156   |  |
| 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     |       |  |
| IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR                                                |                                                                                                                                                                                        |           |       |  |
| 63                                                                                                                        | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR                                                                                                                                     | Casnic    | 138   |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 3     |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 141   |  |
| 64                                                                                                                        | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant                                                                                                       | Casnic    | 138   |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 3     |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 141   |  |
| 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    | 138   |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 3     |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 141   |  |
| 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    | 4.00  |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 3.00  |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     |       |  |
| IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului                               |                                                                                                                                                                                        |           |       |  |
| 71                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic    | 12044 |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 147   |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 12191 |  |
| 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    | 12044 |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 147   |  |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 12191 |  |

|    |                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                   |       |  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--|
| 74 | Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
| 75 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                 | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
| 76 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                                          | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | 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  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 3.00  |  |
| 78 | Timpul mediu de raspuns (zile)                                                                                                                                                                                                      | Noncasnic                                                                                                                                         | 3.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             |       |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard |       |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 632   |  |
| 79 | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                                                                           | Noncasnic                                                                                                                                         | 3     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 635   |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 95    |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 1     |  |
| 80 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 96    |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 632   |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 3     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 635   |  |
| 81 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                               | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
| 82 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
| 83 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                 | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
| 84 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                                          | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
| 85 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                              | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 20.00 |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 20.00 |  |
| 86 | Timpul mediu de raspuns (zile)                                                                                                                                                                                                      | Total                                                                                                                                             |       |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin servicii de telefonie (call center)                                                 |       |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 11112 |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 586   |  |
| 87 | Numarul de apeluri telefonice efectuate prin servicii de telefonie (call-center)                                                                                                                                                    | Total                                                                                                                                             | 11698 |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 3954  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 316   |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 4270  |  |
| 88 | Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman                                                                                                                           | Casnic                                                                                                                                            | 3954  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 316   |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 4270  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 3954  |  |
| 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                                                                        | Noncasnic                                                                                                                                         | 316   |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 4270  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 3954  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 316   |  |
| 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 | Total                                                                                                                                             | 4270  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
| 91 | Numarul de apeluri ale clientilor finali care au selectat optiunea de preluare si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                             | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
| 92 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)                                   | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
| 93 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)                            | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
| 94 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                              | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 8.00  |  |
| 95 | Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)                                                                                                | Noncasnic                                                                                                                                         | 8.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             |       |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | TOTAL INDICATORI DE CALITATE                                                                                                                      |       |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
| 96 | Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate                                                                                                                                                  | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0     |  |
| 97 | Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate                                                                                                              | Total                                                                                                                                             | 0     |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
| 98 | Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate                                                                                                             | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic                                                                                                                                            | 0.00  |  |
| 99 | Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului                                                                                                               | Noncasnic                                                                                                                                         | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Total                                                                                                                                             | 0.00  |  |
|    |                                                                                                                                                                                                                                     | Raportare aferenta art. 28 din standard*                                                                                                          |       |  |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |           |      |  |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--|
| 1 | Numarul de compensatii platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu<br>notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice           | Casnic    |      |  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Noncasnic |      |  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Total     | 0    |  |
| 2 | Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in<br>care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice | Casnic    |      |  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Noncasnic |      |  |
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                | Total     | 0.00 |  |

RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANȚĂ AI ACTIVITĂȚII FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICA

|           |      |
|-----------|------|
| Trimestru | 4    |
| An        | 2025 |

| 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                                                                                | 2                                  | 2                                                                  | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 2        | IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare                                                                                | 1                                  | 0                                                                  | 0.00%                                                                                    | 1       |
| 3        | IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare                                                                    | 1,118                              | 1,000                                                              | 89.45%                                                                                   | 4       |
| 4        | IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa                                                                                           | 1,007                              | 1,007                                                              | 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 | 244                                | 244                                                                | 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                                        | 156                                | 156                                                                | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 8        | IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR                                                                                       | 141                                | 141                                                                | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 9        | IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului                                                                      | 12,191                             | 12,191                                                             | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 10       | IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard                | 635                                | 635                                                                | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 11       | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)                                                               | 4,270                              | 4,270                                                              | 100.00%                                                                                  | 5       |
|          |                                                                                                                                                                  |                                    |                                                                    | SCOR:                                                                                    | 4.5     |

| Timpul mediu de raspuns | U.M.   |
|-------------------------|--------|
| 0.00                    | zile   |
| 0.00                    | zile   |
| 0.00                    | zile   |
| 0.00                    | zile   |
| 0.00                    | zile   |
| 0.00                    | ore    |
| 0.00                    | zile   |
| 0.00                    | zile   |
| 0.00                    | zile   |
| 0.00                    | zile   |
| 0.00                    | minute |