

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

|           |      |
|-----------|------|
| Trimestru | 2    |
| An        | 2026 |

|                                              |                   |
|----------------------------------------------|-------------------|
| Furnizor:                                    | GETICA 95 COM SRL |
| Persoana de contact pentru datele raportate: | Adrian Cocolas    |

| 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           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 25         |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 25         |            |
| 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           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 25         |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 25         |            |
| 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           | 0.00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 11.00      |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 11.00      |            |
| IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare             |                                                                                                                                                                                        |                  |            |            |
| 9                                                                                             | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 6          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 6          |            |
| 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        | 6          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 6          |            |
| 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           | 0.00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 3.00       |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 3.00       |            |
| IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare |                                                                                                                                                                                        |                  |            |            |
| 17                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 80         |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 80         |            |
| 18                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                        | Casnic           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 0          |            |
| 19                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                  | Casnic           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 80         |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 80         |            |
| 20                                                                                            | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                   | Casnic           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 0          |            |
| 21                                                                                            | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate                                                                                    | Casnic           | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic        | 0          |            |
|                                                                                               |                                                                                                                                                                                        | Total            | 0          |            |

|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|
| 22                                                                                                                                                               | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                                                                                                               | Casnic    | 0.00 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0.00 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0.00 |
| 23                                                                                                                                                               | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                                   | Casnic    | 0.00 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0.00 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0.00 |
| 24                                                                                                                                                               | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)                                                                                                                                                                                                                                                           | Casnic    | 0.00 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 1.08 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 1.08 |
| 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    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 9    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 9    |
| 26                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitarile care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)                                                                                                               | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 27                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR                                                                                                                                                                                                                      | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 3    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 3    |
| 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    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 9    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 9    |
| 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    | 0.00 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0.00 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0.00 |
| IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |      |
| 34                                                                                                                                                               | Numarul sesizarilor primite de furnizor                                                                                                                                                                                                                                                                  | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 35                                                                                                                                                               | Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                                                                                                                                            | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 36                                                                                                                                                               | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                                                      | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 37                                                                                                                                                               | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                                                       | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 38                                                                                                                                                               | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                                                                      | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 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     | 0.00 |
| 42                                                                                                                                                               | Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)                                                                                                                     | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 43                                                                                                                                                               | Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)                                                                                  | Casnic    | 0.00 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0.00 |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0.00 |
| IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |           |      |
| 44                                                                                                                                                               | Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii                                                                                                                                                                                                  | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 45                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum                                                                                                                                                                                                                  | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 46                                                                                                                                                               | Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea                                                                                                                                                                                                                                            | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 47                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR                                                                                                                                                                                                                                                     | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 48                                                                                                                                                               | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                                         | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Total     | 0    |
| 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    | 0.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 0.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0.00 |
| IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR |                                                                                                                                                                                        |           |      |
| 54                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 12   |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 12   |
| 55                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                        | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0    |
| 56                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR                                                                                                                        | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 12   |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 12   |
| 57                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                            | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 12   |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 12   |
| 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    | 0.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 1.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0.00 |
| IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR                                                |                                                                                                                                                                                        |           |      |
| 63                                                                                                                        | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR                                                                                                                                     | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 15   |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 15   |
| 64                                                                                                                        | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant                                                                                                       | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 15   |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 15   |
| 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    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 15   |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 15   |
| 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    | 0.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 1.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0.00 |
| IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului                               |                                                                                                                                                                                        |           |      |
| 71                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                              | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0    |
| 72                                                                                                                        | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                        | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0    |
| 73                                                                                                                        | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                       | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0    |
| 74                                                                                                                        | Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                        | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0    |
| 75                                                                                                                        | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate                                                                                    | Casnic    | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 0    |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0    |
| 76                                                                                                                        | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                             | Casnic    | 0.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 0.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0.00 |
| 77                                                                                                                        | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic    | 0.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Noncasnic | 0.00 |
|                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        | Total     | 0.00 |

|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |      |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--|
| 78                                                                                                                                                | Timpul mediu de raspuns (zile)                                                                                                                                                                                                                                              | Casnic    | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0.00 |  |
| IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard |                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |      |  |
| 79                                                                                                                                                | Numarul solicitarilor primite de furnizor                                                                                                                                                                                                                                   | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 32   |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 32   |  |
| 80                                                                                                                                                | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate                                                                                                                                                                                                             | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0    |  |
| 81                                                                                                                                                | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                       | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 32   |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 32   |  |
| 82                                                                                                                                                | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                        | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0    |  |
| 83                                                                                                                                                | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate                                                                                                                                                                         | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0    |  |
| 84                                                                                                                                                | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)                                                                                                                                                                  | Casnic    | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 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)                                                                                      | Casnic    | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0.00 |  |
| 86                                                                                                                                                | Timpul mediu de raspuns (zile)                                                                                                                                                                                                                                              | Casnic    | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 2.50 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 2.50 |  |
| IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |      |  |
| 87                                                                                                                                                | Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)                                                                                                                                                                                           | Casnic    | 5    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 25   |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 30   |  |
| 88                                                                                                                                                | Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman                                                                                                                                                                   | Casnic    | 3    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 25   |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 28   |  |
| 89                                                                                                                                                | Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si care au fost preluate de catre un operator uman                                                                                                                | Casnic    | 3    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 25   |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 28   |  |
| 90                                                                                                                                                | Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                                         | Casnic    | 3    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 25   |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 28   |  |
| 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    |  |
| 92                                                                                                                                                | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)                                                                           | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0    |  |
| 93                                                                                                                                                | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)                                                                    | Casnic    | 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 |  |
| 95                                                                                                                                                | Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)                                                                                                                                        | Casnic    | 0.13 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0.14 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0.14 |  |
| TOTAL INDICATORI DE CALITATE                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |      |  |
| 96                                                                                                                                                | Numarul total de incalcari ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate                                                                                                                                                                                          | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0    |  |
| 97                                                                                                                                                | Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate                                                                                                                                                      | Casnic    | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0    |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0    |  |
| 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 |  |
| 99                                                                                                                                                | Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului                                                                                                                                                       | Casnic    | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic | 0.00 |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0.00 |  |
| 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 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 care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice | Casnic    |      |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Noncasnic |      |  |
|                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total     | 0.00 |  |