

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

Furnizor: Prisma Serv Company S.R.L.

Telefon: 0232-217-905

Fax: 0332-409-776

E-mail: office@prismaserv.ro

Pagină web: prismaserv.ro

Perioada de raportare: 01.01.2023-31.03.2023

Persoana de contact pentru datele raportate: Mihaela Stoian

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observații
0	1	2	3	4
<b>IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>				
1	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	4	
		Total	4	
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	4	
		Total	4	
4	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
5	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
7	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
8	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	0	
		noncasnic	2	
		Total	2	
<b>IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	2	
		noncasnic	0	
		Total	2	
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	2	
		noncasnic	0	
		Total	2	

12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
15	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	1,5	
		noncasnic	0	
		Total	1,5	
<b>IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b>				
17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	2	
		noncasnic	0	
		Total	2	
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	2	
		noncasnic	0	
		Total	2	
20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
23	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	2	
		noncasnic	0	
		Total	2	
<b>IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă</b>				
25	Numărul solicitărilor primite de furnizor (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	113	
		noncasnic	9	
		Total	122	
26	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate (Acest indicator cuprinde doar solicitările care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR	casnic	32	
		noncasnic	1	
		Total	33	

28	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	113	
		noncasnic	9	
		Total	122	
29	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde solicitările privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
30	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
31	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
32	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic	0,14	
		noncasnic	0,56	
		Total	0,17	
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor				
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
40	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
41	Timpul mediu de răspuns	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
42	Numărul întreruperilor/limitărilor furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (Această valoare nu se însumează la "Total indicatori de calitate".)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
43	Valoarea compensațiilor plătite pentru întreruperile/limitările furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (lei) (Această valoare nu se însumează la "Total indicatori de calitate".)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	

IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor

44	Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
46	Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
47	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
48	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
49	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
50	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
51	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
52	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
53	Timpul mediu de transmitere	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR				
54	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	33	
		noncasnic	1	
		Total	34	
55	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
56	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR	casnic	33	
		noncasnic	1	
		Total	34	
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	33	
		noncasnic	1	
		Total	34	
58	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	

		Total	0	
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
61	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
62	Timpul mediu de transmitere	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR				
63	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR	casnic	33	
		noncasnic	1	
		Total	34	
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic	33	
		noncasnic	1	
		Total	34	
65	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	33	
		noncasnic	1	
		Total	34	
66	Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
67	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
68	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
69	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	casnic	0,12	
		noncasnic	0	
		Total	0,12	
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
75	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	

		Total	0	
76	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
77	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
78	Timpul mediu de răspuns	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul standardului				
79	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	215	
		noncasnic	10	
		Total	225	
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	215	
		noncasnic	10	
		Total	225	
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
83	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
84	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
85	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
86	Timpul mediu de răspuns	casnic	0,27	
		noncasnic	0,4	
		Total	0,28	
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)				
87	Numărul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	casnic	497	
		noncasnic	12	
		Total	509	
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic	497	
		noncasnic	12	
		Total	509	
89	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și care au fost preluate de către un operator uman	casnic	497	
		noncasnic	12	
		Total	509	
90	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	497	
		noncasnic	12	
		Total	509	
	Numărul de apeluri ale clienților finali care au selectat opțiunea de preluare și au	casnic	0	

91	fosti preluate de către un operator uman, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	noncasnic	0	
		Total	0	
92	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
93	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
94	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
95	Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic	00:00:41	
		noncasnic	00:00:41	
		Total	00:00:41	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
97	Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
98	Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
99	Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare acordate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	

Prisma Serv Company S.R.L.  
Administrator,  
Alexandru TINCĂ







**Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de gaze naturale**

Furnizor: Prisma Serv Company S.R.L.

Telefon: 0232-217-905

Fax: 0332-409-776

E-mail: office@prismaserv.ro

Pagină web: prismaserv.ro

Perioada de raportare: 01.01.2023-31.03.2023

Persoana de contact pentru datele raportate: Mihaela Stoian

Nr. crt.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitări primite aferente IC	Nr. solicitări pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de îndeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanță (ISP) (%)
0	1	2	3	$4 = (3/2) * 100$
1.	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	4	4	100
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	2	2	100
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	2	2	100
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	122	122	100
5.	IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	0	0	0
6.	IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor	0	0	0
7.	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	34	34	100
8.	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	34	34	100
9.	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0
10.	IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului	225	225	100
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	509	509	100

Prisma Serv Company S.R.L.



10

1

2

