

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: 01.10.2023-31.12.2023

Persoana de contact pentru datele raportate: Mihaela Stoian

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observații
0	1	2	3	4
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	1	
		noncasnic	3	
		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	1	
		noncasnic	3	
		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	1	
		noncasnic	1,66	
		Total	1,5	
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	27	
		noncasnic	1	
		Total	28	
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	27	
		noncasnic	1	
		Total	28	

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	1,44	
		noncasnic	0	
		Total	1,39	
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
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	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
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	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă				
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	110	
		noncasnic	2	
		Total	112	
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	28	
		noncasnic	2	
		Total	30	

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	110	
		noncasnic	2	
		Total	112	
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	0,06	
		noncasnic	2,5	
		Total	0,11	
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	29	
		noncasnic	2	
		Total	31	
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	29	
		noncasnic	2	
		Total	31	
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	29	
		noncasnic	2	
		Total	31	
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	29	
		noncasnic	2	
		Total	31	
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic	29	
		noncasnic	2	
		Total	31	
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	29	
		noncasnic	2	
		Total	31	
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	0,07	
		noncasnic	0	
		Total	0,06	
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	50	
		noncasnic	7	
		Total	57	
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	1	
		noncasnic	0	
		Total	1	
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	50	
		noncasnic	7	
		Total	57	
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	0,49	
		noncasnic	2	
		Total	0,68	
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	266	
		noncasnic	7	
		Total	273	
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic	266	
		noncasnic	7	
		Total	273	
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	266	
		noncasnic	7	
		Total	273	
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	266	
		noncasnic	7	
		Total	273	
	Numărul de apeluri ale clienților finali care au selectat opțiunea de preluare și au	casnic	0	

91	fost 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	00:00:29	
		noncasnic	00:00:29	
		Total	00:00:29	
<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



*Alexandru*





**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: 01.10.2023-31.12.2023

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	100,00%
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	28	28	100,00%
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	0	0	0,00%
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	112	112	100,00%
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	0,00%
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	0,00%
7.	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	31	31	100,00%
8.	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	31	31	100,00%
9.	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0,00%
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	57	57	100,00%
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	273	273	100,00%

Prisma Serv Company S.R.L.

Administrator,  
Alexandru TÎNCĂ



*Mihaela*

