

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

Furnizor:

BTDCONSTRUCT & AMBIENT SRL

Perioada de raportare:

Trimestrul 4/2024

Persoana de contact pentru datele raportate:

Rogoveanu Cosmin

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	299	
		noncasnic	5	
		Total	304	
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	299	
		noncasnic	5	
		Total	304	
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 (zile)	casnic	1	
		noncasnic	1	
		Total	0	
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	299	
		noncasnic	5	
		Total	304	
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	299	
		noncasnic	5	
		Total	304	
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
		noncasnic	1
		Total	0

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	0
		noncasnic	0
		Total	0
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	0
		noncasnic	0
		Total	0
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	0
		noncasnic	0
		Total	0
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	casnic	0
		noncasnic	0

	consumului de către OR.)	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	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
		noncasnic	0
		Total	0

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	0
		noncasnic	0
		Total	0
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	0
		noncasnic	0
		Total	0
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
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	0
		noncasnic	0
		Total	0
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic	0
		noncasnic	0
		Total	0
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	0
		noncasnic	0
		Total	0
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
		noncasnic	0
		Total	0
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	0
		noncasnic	0
		Total	0
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	0
		noncasnic	0
		Total	0
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
		noncasnic	0
		Total	0

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	8
		noncasnic	0
		Total	8
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic	8
		noncasnic	0
		Total	8
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	8
		noncasnic	0
		Total	8
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	8
		noncasnic	0
		Total	8
91	Numărul de apeluri ale clienților finali care au selectat opțiunea de preluare și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0
		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	0	30 sec
		noncasnic	0	
		Total	0	
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
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	

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

Furnizor: **BTDCONSTRUCT & AMBIENT SRL**
 Perioada de raportare: **Trimestrul 4/2024**
 Persoana de contact pentru datele raportate: **Rogoveanu Cosmin**

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	304	304	100%
2	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	304	304	100%
3	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	0	0	0
4	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	0	0	0
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	0	0	0
8	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	0	0	0
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	0	0	0
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8	8	100%