

**Raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice**

Furnizor: **Anchor Grup**

Telefon: 021/319.50.50

Fax: 021/319.50.51

E-mail: office@anchorgrup.ro

Pagină web: <http://www.anchorgrup.ro/energy>

Perioada de raportare: Trimestrul 1 2022

Persoana de contact pentru datele raportate: Eduard Zevedei

| 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        | 0          |            |
|  |  | Total            | 0          |            |
| 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        | 0          |            |
|  |  | Total            | 0          |            |
| 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           | -          |            |
|  |  | noncasnic        | -          |            |
|  |  | Total            | -          |            |
| <b>IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare</b> |  |                  |            |            |
| 9  | Numărul solicitărilor primite de furnizor  | casnic           | 0          |            |

|  |  |           |   |  |
|--|--|-----------|---|--|
|  |  | noncasnic | 3 |  |
|  |  | Total     | 3 |  |
| 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    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 3 |  |
|  |  | Total     | 3 |  |
| 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    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 1 |  |
|  |  | Total     | 1 |  |
| <b>IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b> |  |           |   |  |
| 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   |  | casnic    | 0 |  |
|  |  | noncasnic | 0 |  |

|   |   |           |   |  |
|---|---|-----------|---|--|
|   | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)  | 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 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 |  |
|   |   | 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   |  | casnic    | 0 |  |

|   |  |           |   |  |
|---|--|-----------|---|--|
|   | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)   | 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  |  | casnic    | 0 |  |

|    |  |           |   |  |
|----|--|-----------|---|--|
|    | Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate                           | 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    | 0 |  |
|  |   | noncasnic | 0 |  |
|  |   | Total     | 0 |  |
| 88   | Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman   | casnic    | 0 |  |
|  |   | noncasnic | 0 |  |
|  |   | Total     | 0 |  |
| 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    | 0 |  |
|  |   | noncasnic | 0 |  |
|  |   | Total     | 0 |  |
| 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    | 0 |  |
|  |   | noncasnic | 0 |  |
|  |   | Total     | 0 |  |
| 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   |   | casnic    | 0 |  |

|                                     |  |           |   |  |
|-------------------------------------|--|-----------|---|--|
|                                     | 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) | 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 |  |
|                                     |  | noncasnic | 0 |  |
|                                     |  | Total     | 0 |  |
| <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 |  |



**Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de energie electrică**

Furnizor: **Anchor Grup**

Telefon: 021/319.50.50

Fax: 021/319.50.51

E-mail: office@anchorgrup.ro

Pagină web: <http://www.anchorgrup.ro/energy>

Perioada de raportare: Trimestrul 1 2022

Persoana de contact pentru datele raportate: Eduard Zevedei

| 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   | 0                                  | 0  | 0  |
| 2.       | IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare   | 3                                  | 3  | 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)  | 0                                  | 0  | 0  |