

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

Furnizor: East Wind Farm SRL  
 Telefon: +40 31 805 3636  
 Fax: +40 31 410 01 91  
 E-mail: office@eastwind.ro  
 Pagina web: www.eastwind.ro  
 Perioada de raportare: Trimestrul 3 2022  
 Persoana de contact pentru datele raportate: Denisa ION

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
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	1	-
		noncasnic	54	-
		<b>total</b>	55	-
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	1	-
		noncasnic	54	-
		<b>total</b>	55	-
4	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
5	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
7	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
8	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	3	-
		noncasnic	3	-
		<b>total</b>	3	-
<b>IC2-timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
15	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
<b>IC3-timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b>				

17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
23	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
<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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
<b>IC5-timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor</b>				
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-

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

59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
61	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
62	Timpul mediu de transmitere	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
<b>IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR</b>				
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-

77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
78	Timpul mediu de raspuns	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
<b>IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul standardului</b>				
79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
86	Timpul mediu de raspuns	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
<b>IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)</b>				
87	Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-

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	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	casnic	-	-
		noncasnic	-	-
		<b>total</b>	-	-