

**RAPORTARI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE**

| | |
|-----------|------|
| Trimestru | 3 |
| An | 2022 |

| Nr. crt. | Indicatori de calitate | Tip client final | Valoare IC | Observatii |
|--|--|------------------|-------------|------------|
| IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare | | | | |
| 1 | Numarul solicitarilor primite de furnizor | Casnic | 1025 | |
| | | Noncasnic | 216 | |
| | | Total | 1241 | |
| 2 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 3 | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 1025 | |
| | | Noncasnic | 216 | |
| | | Total | 1241 | |
| 4 | Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 5 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 6 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |

| | | | | |
|--|--|--------------|--------------|--|
| | | Total | 0.00 | |
| 7 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 8 | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile) | Casnic | 4.00 | |
| | | Noncasnic | 5.00 | |
| | | Total | 4.00 | |
| IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare | | | | |
| 9 | Numarul solicitarilor primite de furnizor | Casnic | 12287 | |
| | | Noncasnic | 923 | |
| | | Total | 13210 | |
| 10 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 11 | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 12287 | |
| | | Noncasnic | 923 | |
| | | Total | 13210 | |
| 12 | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 13 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 14 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 15 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |

| | | | | |
|--|--|--------------|--------------|--|
| 16 | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile) | Casnic | 1.00 | |
| | | Noncasnic | 2.00 | |
| | | Total | 2.00 | |
| IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare | | | | |
| 17 | Numarul solicitarilor primite de furnizor | Casnic | 12307 | |
| | | Noncasnic | 977 | |
| | | Total | 13284 | |
| 18 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 19 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 12307 | |
| | | Noncasnic | 977 | |
| | | Total | 13284 | |
| 20 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 21 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 22 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 23 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 24 | Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile) | Casnic | 1.00 | |
| | | Noncasnic | 2.00 | |
| | | Total | 1.00 | |

| IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa | | | | |
|--|--|--------------|---------------|--|
| 25 | Numarul solicitarilor primite de furnizor (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR) | Casnic | 115098 | |
| | | Noncasnic | 8276 | |
| | | Total | 123374 | |
| 26 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitarile care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR) | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 27 | Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR | Casnic | 1202 | |
| | | Noncasnic | 144 | |
| | | Total | 1346 | |
| 28 | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR) | Casnic | 115098 | |
| | | Noncasnic | 8276 | |
| | | Total | 123374 | |
| 29 | Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde solicitarile privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR) | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 30 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 31 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 32 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 33 | Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile) | Casnic | 1.00 | |
| | | Noncasnic | 2.00 | |
| | | Total | 1.00 | |

IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor

| | | | | |
|----|--|--------------|-------------|--|
| 34 | Numarul sesizarilor primite de furnizor | Casnic | 13 | |
| | | Noncasnic | 2 | |
| | | Total | 15 | |
| 35 | Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 36 | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 13 | |
| | | Noncasnic | 2 | |
| | | Total | 15 | |
| 37 | Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 38 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 39 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 40 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 41 | Timpul mediu de raspuns (zile) | Casnic | 5.00 | |
| | | Noncasnic | 5.00 | |
| | | Total | 5.00 | |
| 42 | Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE) | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |

| | | | | |
|---|---|--------------|-------------|--|
| 43 | Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor | | | | |
| 44 | Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii | Casnic | 6341 | |
| | | Noncasnic | 790 | |
| | | Total | 7131 | |
| 45 | Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum | Casnic | 1735 | |
| | | Noncasnic | 136 | |
| | | Total | 1871 | |
| 46 | Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea | Casnic | 1735 | |
| | | Noncasnic | 136 | |
| | | Total | 1871 | |
| 47 | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR | Casnic | 1735 | |
| | | Noncasnic | 136 | |
| | | Total | 1871 | |
| 48 | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 1735 | |
| | | Noncasnic | 136 | |
| | | Total | 1871 | |
| 49 | Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 50 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 51 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 52 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale | Casnic | 0.00 | |

| | | | | |
|--|--|--------------|-------------|--|
| | furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 53 | Timpul mediu de transmitere (ore) | Casnic | 3.00 | |
| | | Noncasnic | 4.00 | |
| | | Total | 3.00 | |
| IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR | | | | |
| 54 | Numarul solicitarilor primite de furnizor | Casnic | 5870 | |
| | | Noncasnic | 586 | |
| | | Total | 6456 | |
| 55 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 56 | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR | Casnic | 5870 | |
| | | Noncasnic | 586 | |
| | | Total | 6456 | |
| 57 | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 5870 | |
| | | Noncasnic | 586 | |
| | | Total | 6456 | |
| 58 | Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 59 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 60 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 61 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |

| | | | | |
|---|--|--------------|-------------|--|
| | | Total | 0.00 | |
| 62 | Timpul mediu de transmitere (zile) | Casnic | 2.00 | |
| | | Noncasnic | 2.00 | |
| | | Total | 2.00 | |
| IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR | | | | |
| 63 | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR | Casnic | 5267 | |
| | | Noncasnic | 561 | |
| | | Total | 5828 | |
| 64 | Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant | Casnic | 5267 | |
| | | Noncasnic | 561 | |
| | | Total | 5828 | |
| 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 | 5267 | |
| | | Noncasnic | 561 | |
| | | Total | 5828 | |
| 66 | Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 67 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 68 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 69 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 70 | Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile) | Casnic | 1.00 | |
| | | Noncasnic | 1.00 | |
| | | Total | 1.00 | |

| IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului | | | |
|--|--|--------------|-------------|
| 71 | Numarul solicitarilor primite de furnizor | Casnic | 26 |
| | | Noncasnic | 2 |
| | | Total | 28 |
| 72 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 0 |
| | | Noncasnic | 0 |
| | | Total | 0 |
| 73 | Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 26 |
| | | Noncasnic | 2 |
| | | Total | 28 |
| 74 | Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 |
| | | Noncasnic | 0 |
| | | Total | 0 |
| 75 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 |
| | | Noncasnic | 0 |
| | | Total | 0 |
| 76 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 |
| | | Noncasnic | 0.00 |
| | | Total | 0.00 |
| 77 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 |
| | | Noncasnic | 0.00 |
| | | Total | 0.00 |
| 78 | Timpul mediu de raspuns (zile) | Casnic | 5.00 |
| | | Noncasnic | 5.00 |
| | | Total | 5.00 |
| IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard | | | |
| 79 | Numarul solicitarilor primite de furnizor | Casnic | 21401 |
| | | Noncasnic | 2455 |

| | | | | |
|---|--|--------------|--------------|--|
| | | Total | 23856 | |
| 80 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 81 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 21401 | |
| | | Noncasnic | 2455 | |
| | | Total | 23856 | |
| 82 | Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 83 | Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 84 | Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 85 | Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 86 | Timpul mediu de raspuns (zile) | Casnic | 3.00 | |
| | | Noncasnic | 3.00 | |
| | | Total | 3.00 | |
| IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) | | | | |
| 87 | Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center) | Casnic | | |
| | | Noncasnic | | |
| | | Total | 0 | |
| 88 | Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman | Casnic | | |
| | | Noncasnic | | |
| | | Total | 0 | |

| | | | | |
|-------------------------------------|---|--------------|-------------|--|
| 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 | | |
| | | Total | 0 | |
| 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 | | |
| | | Total | 0 | |
| 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 | | |
| | | Total | 0 | |
| 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 | | |
| | | Total | 0 | |
| 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 | | |
| | | Total | 0.00 | |
| 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 | | |
| | | Total | 0.00 | |
| 95 | Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute) | Casnic | | |
| | | Noncasnic | | |
| | | Total | | |
| TOTAL INDICATORI DE CALITATE | | | | |
| 96 | Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 97 | Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate | Casnic | 0 | |
| | | Noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 98 | Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate | Casnic | 0.00 | |

| | | | | |
|----|---|--------------|-------------|--|
| | ale indicatorilor de calitate | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |
| 99 | Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului | Casnic | 0.00 | |
| | | Noncasnic | 0.00 | |
| | | Total | 0.00 | |

**RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANȚĂ AI ACTIVITĂȚII
FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICA**

| | |
|------------------|------|
| Trimestru | 3 |
| An | 2022 |

| Nr. ctr. | Denumirea indicatorului de calitate (IC) | Nr. solicitari primite aferente IC | Nr. solicitari pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC | Gradul de indeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanta (ISP) (%) | Punctaj |
|--------------|--|------------------------------------|--|--|-----------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | $4 = (3 / 2) * 100$ | |
| 1 | IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare | 1,241 | 1,241 | 100.00% | 5 |
| 2 | IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare | 13,210 | 13,210 | 100.00% | 5 |
| 3 | IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare | 13,284 | 13,284 | 100.00% | 5 |
| 4 | IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa | 123,374 | 123,374 | 100.00% | 5 |
| 5 | IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor | 15 | 15 | 100.00% | 5 |
| 6 | IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor | 1,871 | 1,871 | 100.00% | 5 |
| 7 | IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR | 6,456 | 6,456 | 100.00% | 5 |
| 8 | IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR | 5,828 | 5,828 | 100.00% | 5 |
| 9 | IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului | 28 | 28 | 100.00% | 5 |
| 10 | IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard | 23,856 | 23,856 | 100.00% | 5 |
| 11 | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) | 0 | 0 | 0.00% | 0 |
| SCOR: | | | | | 50 |

| Timpul mediu de raspuns | U.M. |
|-------------------------|--------|
| | |
| 4.00 | zile |
| 2.00 | zile |
| 1.00 | zile |
| 1.00 | zile |
| 5.00 | zile |
| 3.00 | ore |
| 2.00 | zile |
| 1.00 | zile |
| 5.00 | zile |
| 3.00 | zile |
| 0.00 | minute |

CEZ Vânzare
societate administrată în sistem dualist

Str. Calea Severinului, Nr. 97, et. 1, Craiova, Jud. Dolj, România
Fax: +40 251 216 002, e-mail: cez_vanzare@cez.ro, www.cez.ro
Cod unic de înregistrare: RO 21349608
Nr. de înregistrare: J16/517/2007
