



**CEZ VÂNZARE**

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

Trimestru	2
An	2023

Nr. crt	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
<b>IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	808	
		Noncasnic	73	
		<b>Total</b>	<b>881</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	808	
		Noncasnic	71	
		<b>Total</b>	<b>879</b>	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea	Casnic	0.00	

	nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic	450.00	
		<b>Total</b>	<b>450.00</b>	
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	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	2.00	
		Noncasnic	6.00	
		<b>Total</b>	<b>2.00</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	20938	
		Noncasnic	1686	
		<b>Total</b>	<b>22624</b>	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	20937	
		Noncasnic	1686	
		<b>Total</b>	<b>22623</b>	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	3800.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>3800.00</b>	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru	Casnic	0.00	

	neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>	
<b>IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare</b>				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	10105	
		Noncasnic	1088	
		<b>Total</b>	<b>11193</b>	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	10103	
		Noncasnic	1088	
		<b>Total</b>	<b>11191</b>	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1200.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1200.00</b>	
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	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1.00	

		Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>	
<b>IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa</b>				
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	130566	
		Noncasnic	10287	
		<b>Total</b>	<b>140853</b>	
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	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	921	
		Noncasnic	183	
		<b>Total</b>	<b>1104</b>	
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	130556	
		Noncasnic	10284	
		<b>Total</b>	<b>140840</b>	
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	10	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>13</b>	
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	10	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>13</b>	
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	13150.00	
		Noncasnic	3550.00	
		<b>Total</b>	<b>16700.00</b>	

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	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
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	
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>	
<b>IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor</b>				
34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Casnic	74	
		Noncasnic	14	
		<b>Total</b>	<b>88</b>	
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	74	
		Noncasnic	14	
		<b>Total</b>	<b>88</b>	
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
40	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	

	urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	4.00	
		Noncasnic	4.00	
		<b>Total</b>	<b>4.00</b>	
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	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
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	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
<b>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</b>				
44	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii	Casnic	3998	
		Noncasnic	561	
		<b>Total</b>	<b>4559</b>	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	1666	
		Noncasnic	120	
		<b>Total</b>	<b>1786</b>	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	1666	
		Noncasnic	120	
		<b>Total</b>	<b>1786</b>	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	1666	
		Noncasnic	120	
		<b>Total</b>	<b>1786</b>	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1666	
		Noncasnic	120	
		<b>Total</b>	<b>1786</b>	

49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
52	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
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	2.00
		Noncasnic	3.00
		<b>Total</b>	<b>2.00</b>
<b>IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR</b>			
54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	3841
		Noncasnic	559
		<b>Total</b>	<b>4400</b>
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	3841
		Noncasnic	559
		<b>Total</b>	<b>4400</b>
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3833
		Noncasnic	557
		<b>Total</b>	<b>4390</b>

58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	8
		Noncasnic	2
		<b>Total</b>	<b>10</b>
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	8
		Noncasnic	2
		<b>Total</b>	<b>10</b>
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	15750.00
		Noncasnic	800.00
		<b>Total</b>	<b>16550.00</b>
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
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	1.00
		Noncasnic	1.00
		<b>Total</b>	<b>1.00</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	4073
		Noncasnic	559
		<b>Total</b>	<b>4632</b>
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	4073
		Noncasnic	559
		<b>Total</b>	<b>4632</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	4073
		Noncasnic	559
		<b>Total</b>	<b>4632</b>
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>



67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</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	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	1.00
		Noncasnic	3.00
		<b>Total</b>	<b>2.00</b>
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	16
		Noncasnic	3
		<b>Total</b>	<b>19</b>
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	16
		Noncasnic	3
		<b>Total</b>	<b>19</b>
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>

76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</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	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	4.00	
		Noncasnic	4.00	
		<b>Total</b>	<b>4.00</b>	
<b>IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard</b>				
79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	35906	
		Noncasnic	2699	
		<b>Total</b>	<b>38605</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	35897	
		Noncasnic	2697	
		<b>Total</b>	<b>38594</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	9	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>11</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	9	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>11</b>	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	12400.00	
		Noncasnic	4500.00	
		<b>Total</b>	<b>16900.00</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	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>2.00</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>	<b>0</b>	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0</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>	<b>0</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>	<b>0</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>	<b>0</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>	<b>0</b>	
93	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un	Casnic		
		Noncasnic		

	operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	<b>Total</b>	<b>0.00</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>	<b>0.00</b>	
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>		
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	31	
		Noncasnic	9	
		<b>Total</b>	<b>40</b>	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	31	
		Noncasnic	9	
		<b>Total</b>	<b>40</b>	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	46,300.00	
		Noncasnic	9,300.00	
		<b>Total</b>	<b>55600.00</b>	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
<b>Raportare aferenta art. 28 din standard*</b>				
1	Numarul de compensatii platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	Casnic		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
2	Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de	Casnic		
		Noncasnic		

serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
---	--------------	-------------	--

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

<b>Trimestru</b>	2
<b>An</b>	2023

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	Timpul mediu de raspuns	U.M.	
0	1	2	3	$4 = (3 / 2) * 100$				
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	881	879	99.77%	5	2.00	zile	
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	22,624	22,623	100.00%	5	1.00	zile	
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	11,193	11,191	99.98%	5	1.00	zile	
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	140,853	140,840	99.99%	5	1.00	zile	
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	88	88	100.00%	5	4.00	zile	
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	1,786	1,786	100.00%	5	2.00	ore	
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	4,400	4,390	99.77%	5	1.00	zile	
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	4,632	4,632	100.00%	5	2.00	zile	
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	19	19	100.00%	5	4.00	zile	
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	38,605	38,594	99.97%	5	2.00	zile	
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	0	0	0.00%	0	0.00	minute	
					<b>SCOR:</b>	<b>50</b>		

**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](mailto:cez_vanzare@cez.ro), [www.cez.ro](http://www.cez.ro)  
Cod unic de înregistrare: RO 21349608  
Nr. de înregistrare: J16/517/2007

---