

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

Trimestru	4
An	2023

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
0	1	2	3	4
<b>IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	1,027.00	
		Noncasnic	69.00	
		<b>Total</b>	<b>1096</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	1027	
		Noncasnic	69	
		<b>Total</b>	<b>1096</b>	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de	Casnic	0.00	

	calitate (lei)	Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</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	1.00	
		Noncasnic	5.00	
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	26568	
		Noncasnic	1324	
		<b>Total</b>	<b>27892</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	26568	
		Noncasnic	1323	
		<b>Total</b>	<b>27891</b>	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	400.00	
		<b>Total</b>	<b>400.00</b>	
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	

		<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	9943	
		Noncasnic	1066	
		<b>Total</b>	<b>11009</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	9943	
		Noncasnic	1066	
		<b>Total</b>	<b>11009</b>	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
22	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>	
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>	

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	105295	
		Noncasnic	8721	
		<b>Total</b>	<b>114016</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	865	
		Noncasnic	288	
		<b>Total</b>	<b>1153</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	105295	
		Noncasnic	8721	
		<b>Total</b>	<b>114016</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	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</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	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</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	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</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>	

**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	42	
		Noncasnic	19	
		<b>Total</b>	<b>61</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	42	
		Noncasnic	19	
		<b>Total</b>	<b>61</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 urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	5.00	
		Noncasnic	4.00	
		<b>Total</b>	<b>5.00</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	1768	
		Noncasnic	374	
		<b>Total</b>	<b>2142</b>	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	1329	
		Noncasnic	127	
		<b>Total</b>	<b>1456</b>	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	1329	
		Noncasnic	127	
		<b>Total</b>	<b>1456</b>	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	1329	
		Noncasnic	127	
		<b>Total</b>	<b>1456</b>	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1329	
		Noncasnic	127	
		<b>Total</b>	<b>1456</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	Casnic	0.00	

	furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	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>3.00</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	3307	
		Noncasnic	643	
		<b>Total</b>	<b>3950</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	3307	
		Noncasnic	643	
		<b>Total</b>	<b>3950</b>	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3307	
		Noncasnic	643	
		<b>Total</b>	<b>3950</b>	
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	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
60	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>	
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	3522	
		Noncasnic	643	
		<b>Total</b>	<b>4165</b>	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	3522	
		Noncasnic	643	
		<b>Total</b>	<b>4165</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	3522	
		Noncasnic	643	
		<b>Total</b>	<b>4165</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	1.00	
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>	



<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	18
		Noncasnic	1
		<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	18
		Noncasnic	1
		<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	5.00
		Noncasnic	5.00
		<b>Total</b>	<b>5.00</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	36551
		Noncasnic	2470

		<b>Total</b>	<b>39021</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	36551	
		Noncasnic	2469	
		<b>Total</b>	<b>39020</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	250.00	
		<b>Total</b>	<b>250.00</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	1.00	
		<b>Total</b>	<b>1.00</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	217267	
		Noncasnic	18987	
		<b>Total</b>	<b>236254</b>	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	56821	
		Noncasnic	6404	
		<b>Total</b>	<b>63225</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	56200	
		Noncasnic	6341	
		<b>Total</b>	<b>62541</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	56200	
		Noncasnic	6341	
		<b>Total</b>	<b>62541</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	0	
		Noncasnic	0	
		<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	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</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	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<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	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<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	4	
		Noncasnic	5	
		<b>Total</b>	<b>5</b>	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate	Casnic	0.00	

	ale indicatorilor de calitate	Noncasnic	650.00	
		<b>Total</b>	<b>650.00</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	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
2	Valoarea totala a compensatiilor 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	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	

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

<b>Trimestru</b>	4
<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
0	1	2	3	$4 = (3 / 2) * 100$	
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	1,096	1,096	100.00%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	27,892	27,891	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	11,009	11,009	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	114,016	114,016	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	61	61	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	1,456	1,456	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	3,950	3,950	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	4,165	4,165	100.00%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	19	19	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	39,021	39,020	100.00%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	62,541	62,541	100.00%	5
<b>SCOR:</b>					<b>55</b>

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.00	zile
1.00	zile
1.00	zile
1.00	zile
5.00	zile
3.00	ore
1.00	zile
1.00	zile
5.00	zile
1.00	zile
5.00	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](mailto:cez_vanzare@cez.ro), [www.cez.ro](http://www.cez.ro)  
Cod unic de înregistrare: RO 21349608  
Nr. de înregistrare: J16/517/2007

---