

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

Trimestru	2
An	2023

Furnizor:	
Persoana de contact pentru datele raportate:	

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	28,256.00	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	6,655.00	
		<b>Total</b>	<b>34911</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	28256	
		Noncasnic	6655	
		<b>Total</b>	<b>34911</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 calitate (lei)	Casnic	0.00	
		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	3.99	
		<b>Total</b>	<b>1.57</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	28220	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	6570	
		<b>Total</b>	<b>34790</b>	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	85	
		Noncasnic	23	
		<b>Total</b>	<b>108</b>	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	28215	
		Noncasnic	6567	
		<b>Total</b>	<b>34782</b>	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>12</b>	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>12</b>	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1450.00	
		Noncasnic	1400.00	
		<b>Total</b>	<b>2850.00</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	3.44	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>3.44</b>	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	2.97	
		Noncasnic	2.86	
		<b>Total</b>	<b>2.95</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	4583	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	537	
		<b>Total</b>	<b>5120</b>	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	58	
		Noncasnic	10	
		<b>Total</b>	<b>68</b>	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4577	
		Noncasnic	536	
		<b>Total</b>	<b>5113</b>	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>7</b>	
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	6	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>7</b>	

22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1850.00	
		Noncasnic	250.00	
		<b>Total</b>	<b>2100.00</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	0.84	
		Noncasnic	1.50	
		<b>Total</b>	<b>0.95</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	24389	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	1344	
		<b>Total</b>	<b>25733</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	182	
		Noncasnic	15	
		<b>Total</b>	<b>197</b>	
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	1823	
		Noncasnic	181	
		<b>Total</b>	<b>2004</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	24363	
		Noncasnic	1333	
		<b>Total</b>	<b>25696</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	26	
		Noncasnic	11	
		<b>Total</b>	<b>37</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	26	
		Noncasnic	11	
		<b>Total</b>	<b>37</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	16200.00	
		Noncasnic	6850.00	
		<b>Total</b>	<b>23050.00</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	2.21	
		Noncasnic	3.47	
		<b>Total</b>	<b>2.84</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	59	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>61</b>	
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	1	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	59	
		Noncasnic	2	
		<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	3.23	
		Noncasnic	1.00	
		<b>Total</b>	<b>2.12</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	11496	
		Noncasnic	670	
		<b>Total</b>	<b>12166</b>	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	186	
		Noncasnic	9	
		<b>Total</b>	<b>195</b>	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	6139	
		Noncasnic	630	
		<b>Total</b>	<b>6769</b>	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	11496	
		Noncasnic	670	
		<b>Total</b>	<b>12166</b>	

48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	11496
		Noncasnic	670
		<b>Total</b>	<b>12166</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	25.00
		Noncasnic	24.00
		<b>Total</b>	<b>24.50</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	9310
		Noncasnic	813
		<b>Total</b>	<b>10123</b>
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	25
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>26</b>
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	9310
		Noncasnic	813
		<b>Total</b>	<b>10123</b>
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	9263
		Noncasnic	806
		<b>Total</b>	<b>10069</b>
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	47
		Noncasnic	7
		<b>Total</b>	<b>54</b>
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	47
		Noncasnic	7
		<b>Total</b>	<b>54</b>
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	24810.00
		Noncasnic	3800.00
		<b>Total</b>	<b>28610.00</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	1.73
		Noncasnic	1.88
		<b>Total</b>	<b>1.81</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	6908
		Noncasnic	639
		<b>Total</b>	<b>7547</b>
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	6908
		Noncasnic	639
		<b>Total</b>	<b>7547</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	6868
		Noncasnic	633
		<b>Total</b>	<b>7501</b>
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	40
		Noncasnic	6
		<b>Total</b>	<b>46</b>
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	40
		Noncasnic	6
		<b>Total</b>	<b>46</b>
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	21250.00
		Noncasnic	1800.00
		<b>Total</b>	<b>23050.00</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	0.74
		Noncasnic	0.55
		<b>Total</b>	<b>0.65</b>
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	409
		Noncasnic	22
		<b>Total</b>	<b>431</b>
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	18
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>19</b>
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	409
		Noncasnic	22

		<b>Total</b>	<b>431</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	3.31	
		Noncasnic	4.48	
		<b>Total</b>	<b>3.90</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	71700	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	7514	
		<b>Total</b>	<b>79214</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	124	
		Noncasnic	10	
		<b>Total</b>	<b>134</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	71664	
		Noncasnic	7503	
		<b>Total</b>	<b>79167</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	36	
		Noncasnic	11	
		<b>Total</b>	<b>47</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	36	
		Noncasnic	11	
		<b>Total</b>	<b>47</b>	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	9650.00	
		Noncasnic	2850.00	
		<b>Total</b>	<b>12500.00</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	5.20	
		Noncasnic	4.90	
		<b>Total</b>	<b>5.05</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	324126	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>324126</b>	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	115776	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>115776</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	100401	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>100401</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	93467	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>93467</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		
		Noncasnic		
		<b>Total</b>	<b>0:02:30</b>	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	161	
		Noncasnic	42	
		<b>Total</b>	<b>203</b>	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	161	
		Noncasnic	42	
		<b>Total</b>	<b>203</b>	

98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	75,210.00	
		Noncasnic	16,950.00	
		<b>Total</b>	<b>92160.00</b>	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	3.44	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>3.44</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

Trimestru	2
An	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	34,911	34,911	100.00%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	34,790	34,782	99.98%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5,120	5,113	99.86%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	25,733	25,696	99.86%	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	12,166	12,166	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	10,123	10,069	99.47%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	7,547	7,501	99.39%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	431	431	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	79,214	79,167	99.94%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	100,401	93,467	93.09%	4
<b>SCOR:</b>					<b>54</b>

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.57	zile
2.95	zile
0.95	zile
2.84	zile
2.12	zile
24.50	ore
1.81	zile
0.65	zile
3.90	zile
5.05	zile
12:02:30 AM	minute

## RAPORTĂRI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE

Trimestrul:	2
Anul:	2023

Furnizor:	ELECTRICA FURNIZARE
Persoana de contact pentru datele raportate:	Cornelia ZANFIR

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	446	
		Noncasnic	283	
		<b>Total</b>	<b>729</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	446	
		Noncasnic	283	
		<b>Total</b>	<b>729</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 calitate (lei)	Casnic	0.00	
		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	1.01	
		Noncasnic	3.87	
		<b>Total</b>	<b>2.12</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	437	
		Noncasnic	263	
		<b>Total</b>	<b>700</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	437	
		Noncasnic	263	
		<b>Total</b>	<b>700</b>	
12	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>	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</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	3.09	
		Noncasnic	2.87	
		<b>Total</b>	<b>3.01</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	42	
		Noncasnic	106	
		<b>Total</b>	<b>148</b>	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	2	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>4</b>	

19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	42
		Noncasnic	106
		<b>Total</b>	<b>148</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	2.12
		Noncasnic	1.04
		<b>Total</b>	<b>1.34</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	638
		Noncasnic	18
		<b>Total</b>	<b>656</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	11
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>11</b>
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	9
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>10</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	638
		Noncasnic	18
		<b>Total</b>	<b>656</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	1.90
		Noncasnic	5.00
		<b>Total</b>	<b>3.45</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	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</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	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</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	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</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	59
		Noncasnic	9
		<b>Total</b>	<b>68</b>
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	35
		Noncasnic	4
		<b>Total</b>	<b>39</b>
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	59
		Noncasnic	9
		<b>Total</b>	<b>68</b>
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	59
		Noncasnic	9
		<b>Total</b>	<b>68</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	14.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>7.00</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	113
		Noncasnic	7
		<b>Total</b>	<b>120</b>
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	113
		Noncasnic	7
		<b>Total</b>	<b>120</b>
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	113
		Noncasnic	7
		<b>Total</b>	<b>120</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	1.38
		Noncasnic	2.00
		<b>Total</b>	<b>1.69</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	77
		Noncasnic	5
		<b>Total</b>	<b>82</b>
		Casnic	77

64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Noncasnic	5
		<b>Total</b>	<b>82</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	77
		Noncasnic	5
		<b>Total</b>	<b>82</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	2.06
		Noncasnic	1.00
		<b>Total</b>	<b>1.53</b>
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	9
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>9</b>
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	1
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>1</b>
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	9
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>9</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	1.67
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>1.67</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	1,876
		Noncasnic	90
		<b>Total</b>	<b>1,966</b>
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	3
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>3</b>
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1,875
		Noncasnic	89
		<b>Total</b>	<b>1,964</b>
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	200.00
		Noncasnic	150.00
		<b>Total</b>	<b>350.00</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	5.75
		Noncasnic	5.96
		<b>Total</b>	<b>5.86</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	2.449
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>2.449</b>
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	875
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>875</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	759
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>759</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	706
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>706</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	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</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	
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>2.30</b>
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>			
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>2</b>
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	200.00
		Noncasnic	150.00
		<b>Total</b>	<b>350.00</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>

## RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANTA AI ACTIVITATII FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE

Trimestrul:	2
Anul:	2023

Furnizor:	ELECTRICA FURNIZARE
Persoana de contact pentru datele raportate:	Cornelia ZANFIR

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	729	729	100.00%	5	2.12	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	700	700	100.00%	5	3.01	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	148	148	100.00%	5	1.34	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	656	656	100.00%	5	3.45	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	0	0	0.00%	0	0.00	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	68	68	100.00%	5	7.00	ore
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	120	120	100.00%	5	1.69	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	82	82	100.00%	5	1.53	zile
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	9	9	100.00%	5	1.67	zile
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	1,966	1,964	99.90%	5	5.86	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	759	706	93.02%	4	2.30	minute
<b>SCOR:</b>					<b>49</b>		