

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

Trimestru	3
An	2022

Furnizor:	ENEL ENERGIE MUNTENIA
Persoana de contact pentru datele raportate:	

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	20170	
		Noncasnic	874	
		<b>Total</b>	<b>21044</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	164	
		Noncasnic	7	
		<b>Total</b>	<b>171</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	20006	
		Noncasnic	867	
		<b>Total</b>	<b>20873</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	1.02	
		Noncasnic	1.12	
		<b>Total</b>	<b>1.07</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	17661	
		Noncasnic	727	
		<b>Total</b>	<b>18388</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	17661	
		Noncasnic	727	
		<b>Total</b>	<b>18388</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	0.98	
		Noncasnic	0.98	
		<b>Total</b>	<b>0.98</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	4553	
		Noncasnic	8	
		<b>Total</b>	<b>4561</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	4553	
		Noncasnic	8	
		<b>Total</b>	<b>4561</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>	
	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii	Casnic	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)	Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	0.94
		Noncasnic	1.00
		<b>Total</b>	<b>0.97</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	987
		Noncasnic	155
		<b>Total</b>	<b>1142</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	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</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	961
		Noncasnic	131
		<b>Total</b>	<b>1092</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	24
		<b>Total</b>	<b>50</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	24
		<b>Total</b>	<b>50</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	5850.00
		Noncasnic	4750.00
		<b>Total</b>	<b>10600.00</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	2.68
		Noncasnic	3.44
		<b>Total</b>	<b>3.06</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	15
		Noncasnic	2
		<b>Total</b>	<b>17</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	14
		Noncasnic	2
		<b>Total</b>	<b>16</b>
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>1</b>
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>1</b>
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	250.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>250.00</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	3.14
		Noncasnic	3.00
		<b>Total</b>	<b>3.07</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	13757
		Noncasnic	2125
		<b>Total</b>	<b>15882</b>
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	5836
		Noncasnic	764
		<b>Total</b>	<b>6600</b>
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	5836
		Noncasnic	764
		<b>Total</b>	<b>6600</b>
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	19593
		Noncasnic	2889
		<b>Total</b>	<b>22482</b>
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	19593
		Noncasnic	2889
		<b>Total</b>	<b>22482</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	1.00
		Noncasnic	1.00
		<b>Total</b>	<b>1.00</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	12978
		Noncasnic	11467
		<b>Total</b>	<b>24445</b>
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	1
		Noncasnic	58
		<b>Total</b>	<b>59</b>
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	12977
		Noncasnic	11409
		<b>Total</b>	<b>24386</b>
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	12931
		Noncasnic	11374
		<b>Total</b>	<b>24305</b>
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	46
		Noncasnic	35
		<b>Total</b>	<b>81</b>
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	46
		Noncasnic	35
		<b>Total</b>	<b>81</b>
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	4600.00
		Noncasnic	3800.00
		<b>Total</b>	<b>8400.00</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	1.20
		Noncasnic	1.19
		<b>Total</b>	<b>1.19</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	9700
		Noncasnic	8562
		<b>Total</b>	<b>18262</b>
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	9700
		Noncasnic	8562
		<b>Total</b>	<b>18262</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	9656
		Noncasnic	8526
		<b>Total</b>	<b>18182</b>
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	44
		Noncasnic	36
		<b>Total</b>	<b>80</b>
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	44
		Noncasnic	36
		<b>Total</b>	<b>80</b>
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	4400.00
		Noncasnic	3900.00
		<b>Total</b>	<b>8300.00</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	1.96
		Noncasnic	2.36
		<b>Total</b>	<b>2.16</b>
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	104
		Noncasnic	10
		<b>Total</b>	<b>114</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	93
		Noncasnic	8
		<b>Total</b>	<b>101</b>
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	11
		Noncasnic	2
		<b>Total</b>	<b>13</b>
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	11
		Noncasnic	2
		<b>Total</b>	<b>13</b>
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	2950.00
		Noncasnic	1100.00
		<b>Total</b>	<b>4050.00</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	3.24
		Noncasnic	4.25
		<b>Total</b>	<b>3.74</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	204952
		Noncasnic	15702

		<b>Total</b>	<b>220654</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	8949	
		Noncasnic	16	
		<b>Total</b>	<b>8965</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	195980	
		Noncasnic	15678	
		<b>Total</b>	<b>211658</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	23	
		Noncasnic	8	
		<b>Total</b>	<b>31</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	23	
		Noncasnic	8	
		<b>Total</b>	<b>31</b>	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	10550.00	
		Noncasnic	3850.00	
		<b>Total</b>	<b>14400.00</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	1.61	
		Noncasnic	1.99	
		<b>Total</b>	<b>1.80</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	243861	
		Noncasnic	19164	
		<b>Total</b>	<b>263025</b>	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	196644	
		Noncasnic	15453	
		<b>Total</b>	<b>212097</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	150231	
		Noncasnic	11806	
		<b>Total</b>	<b>162037</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	110829	
		Noncasnic	8710	
		<b>Total</b>	<b>119539</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	39402	
		Noncasnic	3096	
		<b>Total</b>	<b>42498</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	Conform art 16 nivelul garantat
		Noncasnic	0	Conform art 16 nivelul garantat
		<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	Conform art 16 nivelul garantat
		Noncasnic	0.00	Conform art 16 nivelul garantat
		<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	Conform art 16 nivelul garantat
		Noncasnic	0.00	Conform art 16 nivelul garantat
		<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	6.40	
		Noncasnic	6.40	
		<b>Total</b>	<b>6.40</b>	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	39,553	Valoarea raportata include indicatorul
		Noncasnic	3,201	Valoarea raportata include indicatorul
		<b>Total</b>	<b>42754</b>	Valoarea raportata include indicatorul
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	151	
		Noncasnic	105	
		<b>Total</b>	<b>256</b>	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	28,600.00	
		Noncasnic	17,400.00	
		<b>Total</b>	<b>46000.00</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 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>0.00</b>	

## 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	21,044	20,873	99.19%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	18,388	18,388	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	4,561	4,561	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	1,142	1,092	95.62%	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	17	16	94.12%	4
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	22,482	22,482	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	24,386	24,305	99.67%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	18,262	18,182	99.56%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	114	101	88.60%	4
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	220,654	211,658	95.92%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	162,037	119,539	73.77%	2
				<b>SCOR:</b>	<b>50</b>

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.07	zile
0.98	zile
0.97	zile
3.06	zile
3.07	zile
1.00	ore
1.19	zile
2.16	zile
3.74	zile
1.80	zile
6.40	minute