

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

Trimestru	4
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	18329	
		Noncasnic	1270	
		<b>Total</b>	<b>19599</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	102	
		Noncasnic	7	
		<b>Total</b>	<b>109</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	18227	
		Noncasnic	1263	
		<b>Total</b>	<b>19490</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	1.04	
		Noncasnic	1.03	
		<b>Total</b>	<b>1.17</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	16312	
		Noncasnic	1044	
		<b>Total</b>	<b>17356</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	16312	
		Noncasnic	1044	
		<b>Total</b>	<b>17356</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	0.96	
		Noncasnic	0.98	
		<b>Total</b>	<b>0.97</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	5793	
		Noncasnic	261	
		<b>Total</b>	<b>6054</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	5793	
		Noncasnic	261	
		<b>Total</b>	<b>6054</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	0.97
		Noncasnic	0.97
		<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	1221
		Noncasnic	345
		<b>Total</b>	<b>1566</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	1183
		Noncasnic	312
		<b>Total</b>	<b>1495</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	38
		Noncasnic	33
		<b>Total</b>	<b>71</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	38
		Noncasnic	33
		<b>Total</b>	<b>71</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	7450.00
		Noncasnic	10550.00
		<b>Total</b>	<b>18000.00</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	2.62
		Noncasnic	2.81
		<b>Total</b>	<b>2.72</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	10
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>11</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	10
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>10</b>
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>1</b>
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	100.00
		<b>Total</b>	<b>100.00</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	3.30
		Noncasnic	
		<b>Total</b>	<b>1.65</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	3534
		Noncasnic	1303
		<b>Total</b>	<b>4837</b>
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	1988
		Noncasnic	480
		<b>Total</b>	<b>2468</b>
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	1988
		Noncasnic	480
		<b>Total</b>	<b>2468</b>
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	5522
		Noncasnic	1783
		<b>Total</b>	<b>7305</b>
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	5522
		Noncasnic	1783
		<b>Total</b>	<b>7305</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	10723
		Noncasnic	1094
		<b>Total</b>	<b>11817</b>
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	63
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>63</b>
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	10660
		Noncasnic	1094
		<b>Total</b>	<b>11754</b>
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	10598
		Noncasnic	1085
		<b>Total</b>	<b>11683</b>
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	62
		Noncasnic	9
		<b>Total</b>	<b>71</b>
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	62
		Noncasnic	9
		<b>Total</b>	<b>71</b>
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	6350.00
		Noncasnic	900.00
		<b>Total</b>	<b>7250.00</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	1.45
		Noncasnic	1.42
		<b>Total</b>	<b>1.43</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	12169
		Noncasnic	1411
		<b>Total</b>	<b>13580</b>
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	12169
		Noncasnic	1411
		<b>Total</b>	<b>13580</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	12098
		Noncasnic	1391
		<b>Total</b>	<b>13489</b>
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	71
		Noncasnic	20
		<b>Total</b>	<b>91</b>
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	71
		Noncasnic	20
		<b>Total</b>	<b>91</b>
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	7600.00
		Noncasnic	2000.00
		<b>Total</b>	<b>9600.00</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	1.79
		Noncasnic	1.94
		<b>Total</b>	<b>1.86</b>
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>			
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	115
		Noncasnic	13
		<b>Total</b>	<b>128</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	105
		Noncasnic	10
		<b>Total</b>	<b>115</b>
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	10
		Noncasnic	3
		<b>Total</b>	<b>13</b>
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	10
		Noncasnic	3
		<b>Total</b>	<b>13</b>
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	2800.00
		Noncasnic	1300.00
		<b>Total</b>	<b>4100.00</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	2.54
		Noncasnic	2.90
		<b>Total</b>	<b>2.72</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	203726
		Noncasnic	19104

		<b>Total</b>	<b>222830</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	11852	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>11852</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	191840	
		Noncasnic	19096	
		<b>Total</b>	<b>210936</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	34	
		Noncasnic	8	
		<b>Total</b>	<b>42</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	34	
		Noncasnic	8	
		<b>Total</b>	<b>42</b>	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	17850.00	
		Noncasnic	2850.00	
		<b>Total</b>	<b>20700.00</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	2.52	
		Noncasnic	3.26	
		<b>Total</b>	<b>2.89</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	239753	
		Noncasnic	22466	
		<b>Total</b>	<b>262219</b>	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	182938	
		Noncasnic	17142	
		<b>Total</b>	<b>200080</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	137157	
		Noncasnic	12852	
		<b>Total</b>	<b>150009</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	106451	
		Noncasnic	9975	
		<b>Total</b>	<b>116426</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	30706	
		Noncasnic	2877	
		<b>Total</b>	<b>33583</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 intra in
		Noncasnic	0	Conform art 16 nivelul garantat intra in
		<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 intra in
		Noncasnic	0.00	Conform art 16 nivelul garantat intra in
		<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 intra in
		Noncasnic	0.00	Conform art 16 nivelul garantat intra in
		<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	6.00	
		Noncasnic	6.00	
		<b>Total</b>	<b>6.00</b>	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	30,921	Valoarea raportata include indicatorul
		Noncasnic	2,951	Valoarea raportata include indicatorul
		<b>Total</b>	<b>33872</b>	<b>Valoarea raportata include</b>
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	215	
		Noncasnic	74	
		<b>Total</b>	<b>289</b>	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	42,050.00	
		Noncasnic	17,700.00	
		<b>Total</b>	<b>59750.00</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	4
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	19,599	19,490	99.44%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	17,356	17,356	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	6,054	6,054	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	1,566	1,495	95.47%	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	11	10	90.91%	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	7,305	7,305	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	11,754	11,683	99.40%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	13,580	13,489	99.33%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	128	115	89.84%	4
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	222,830	210,936	94.66%	4
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	150,009	116,426	77.61%	3
<b>SCOR:</b>					<b>50</b>

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.17	zile
0.97	zile
0.97	zile
2.72	zile
1.65	zile
1.00	ore
1.43	zile
1.86	zile
2.72	zile
2.89	zile
6.00	minute