

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

Trimestru	3
An	2024

Furnizor:	SOCIETATEA DE PRODUCERE A ENERGIEI ELECTRICE IN HIDROCENTRALE HIDROELECTRICA SA
Persoana de contact pentru datele	Adrian Năstac; adrian.nastac@hidroelectrica.ro

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	15008	
		Noncasnic	695	
		<b>Total</b>	<b>15703</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	15008	
		Noncasnic	695	
		<b>Total</b>	<b>15703</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	3.00	
		<b>Total</b>	<b>2.00</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	15278	
		Noncasnic	328	
		<b>Total</b>	<b>15606</b>	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	13	
		Noncasnic	25	
		<b>Total</b>	<b>38</b>	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	15277	
		Noncasnic	328	
		<b>Total</b>	<b>15605</b>	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	5900.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>5900.00</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	134.52	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>134.52</b>	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>2</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	89	
		Noncasnic	281	
		<b>Total</b>	<b>370</b>	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	5	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>6</b>	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	89	
		Noncasnic	281	
		<b>Total</b>	<b>370</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	2.00	
		Noncasnic	1.00	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
<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	3492	
		Noncasnic	115	
		<b>Total</b>	<b>3607</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	117	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>117</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	3483	
		Noncasnic	115	
		<b>Total</b>	<b>3598</b>	
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat 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	9	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>9</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	9	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>9</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	97450.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>97450.00</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	3418.02	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>3418.02</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	3.00	
		Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>3</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	3	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	3	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>3</b>	
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	3	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>3</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	4.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>4</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	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</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	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</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	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
<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	214	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>220</b>	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	214	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>220</b>	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	212	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>218</b>	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	2500.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>2500.00</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	34.68	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>34.68</b>	
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	2.00	
		Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>2</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	214	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>220</b>	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	214	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>220</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	213	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>219</b>	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1400.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1400.00</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	21.56	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>21.56</b>	
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	2.00	
		Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>2</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	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	3700.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>3700.00</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	308.17	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>308.17</b>	
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1</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	39153	
		Noncasnic	4584	
		<b>Total</b>	<b>43737</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	597	
		Noncasnic	35	
		<b>Total</b>	<b>632</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	39124	
		Noncasnic	4584	
		<b>Total</b>	<b>43708</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	29	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>29</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	29	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>29</b>	

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	275000.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>275000.00</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	2684.88	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>2684.88</b>	
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	8.00	
		Noncasnic	6.00	
		<b>Total</b>	<b>8</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	188219	
		Noncasnic	4542	
		<b>Total</b>	<b>192761</b>	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	64339	
		Noncasnic	2347	
		<b>Total</b>	<b>66686</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	54294	
		Noncasnic	2046	
		<b>Total</b>	<b>56340</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	50154	
		Noncasnic	1939	
		<b>Total</b>	<b>52093</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	4140	
		Noncasnic	107	
		<b>Total</b>	<b>4247</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	4140	
		Noncasnic	107	
		<b>Total</b>	<b>4247</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	1579.97	
		Noncasnic	9.59	
		<b>Total</b>	<b>1589.56</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	2	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>2</b>	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	4.183	
		Noncasnic	107	
		<b>Total</b>	<b>4290</b>	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	4.183	
		Noncasnic	107	
		<b>Total</b>	<b>4290</b>	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	387.529.97	
		Noncasnic	9.59	
		<b>Total</b>	<b>387539.56</b>	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	6.601.83	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>6601.83</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	2024

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	15,703	15,703	100.00%	5	2.00	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	15,606	15,605	99.99%	5	2.00	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	370	370	100.00%	5	2.00	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	3,607	3,598	99.75%	5	3.00	zile
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	3	3	100.00%	5	4.00	zile
6	IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor	0	0	0.00%	0	0.00	ore
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	220	218	99.09%	5	2.00	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	220	219	99.55%	5	2.00	zile
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	2	1	50.00%	2	1.00	zile
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	43,737	43,708	99.93%	5	8.00	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	56,340	52,093	92.46%	4	2.00	minute
<b>SCOR:</b>					<b>46</b>		