

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

Trimestru	1
An	2024

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

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	23333	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	4838	
		<b>Total</b>	<b>28171</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	23333	
		Noncasnic	4838	
		<b>Total</b>	<b>28171</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	4.01	
		<b>Total</b>	<b>1.53</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	23210	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	4765	
		<b>Total</b>	<b>27975</b>	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	46	
		Noncasnic	12	
		<b>Total</b>	<b>58</b>	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	23210	
		Noncasnic	4765	
		<b>Total</b>	<b>27975</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	2.87	
		Noncasnic	3.81	
		<b>Total</b>	<b>3.03</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	11039	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	2323	
		<b>Total</b>	<b>13362</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	11039	
		Noncasnic	2323	
		<b>Total</b>	<b>13362</b>	
	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului	Casnic	0	
		Noncasnic		

20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
		Casnic	0
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
		Casnic	0
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	3.49
		Noncasnic	3.71
		<b>Total</b>	<b>3.53</b>

#### IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa

25	Numarul solicitarilor primite de furnizor (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	29073	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	1062	
		<b>Total</b>	<b>30135</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	105	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>105</b>	
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	311	
		Noncasnic	29	
		<b>Total</b>	<b>340</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	29071	
		Noncasnic	1062	
		<b>Total</b>	<b>30133</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	2	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>2</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	2	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>2</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	1250.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1250.00</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	3.78	
		Noncasnic	3.45	
		<b>Total</b>	<b>3.62</b>	

#### IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor

34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Casnic	48	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>54</b>	
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	4	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>4</b>	
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	48	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>54</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	3.29	
		Noncasnic	3.00	
		<b>Total</b>	<b>3.15</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>	

#### 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

44	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii	Casnic	57
		Noncasnic	8
		<b>Total</b>	<b>65</b>
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	57
		Noncasnic	8
		<b>Total</b>	<b>65</b>

		<b>Total</b>	<b>65</b>
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	57
		Noncasnic	8
		<b>Total</b>	<b>65</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	1.17
		Noncasnic	1.10
		<b>Total</b>	<b>1.13</b>

**IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR**

54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	4697	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	484	
		<b>Total</b>	<b>5181</b>	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	4697	
		Noncasnic	484	
		<b>Total</b>	<b>5181</b>	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4639	
		Noncasnic	478	
		<b>Total</b>	<b>5117</b>	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	58	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>64</b>	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	59	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>65</b>	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	40800.00	
		Noncasnic	3900.00	
		<b>Total</b>	<b>44700.00</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	2.37	
		Noncasnic	2.28	
		<b>Total</b>	<b>2.33</b>	

**IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR**

63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	3144
		Noncasnic	217
		<b>Total</b>	<b>3361</b>
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	3144
		Noncasnic	217
		<b>Total</b>	<b>3361</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	3143
		Noncasnic	217
		<b>Total</b>	<b>3360</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	250.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>250.00</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	1.58
		Noncasnic	1.56
		<b>Total</b>	<b>1.57</b>

**IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului**

71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	105	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	5	
		<b>Total</b>	<b>110</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	105	
		Noncasnic	5	
		<b>Total</b>	<b>110</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	1.61	
		Noncasnic	1.60	
		<b>Total</b>	<b>1.61</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	92531	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	5455	
		<b>Total</b>	<b>97986</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	12	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>13</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	92527	
		Noncasnic	5455	
		<b>Total</b>	<b>97982</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>4</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>4</b>	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	950.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>950.00</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	12.03	
		Noncasnic	9.46	
		<b>Total</b>	<b>10.75</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	718111	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>718111</b>	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	89337	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>89337</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	83615	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>83615</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	83213	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>83213</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	402	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>402</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	402	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>402</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	471.20	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>471.20</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	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1.32</b>	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
		Casnic	467	

96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Noncasnic	6
		<b>Total</b>	<b>473</b>
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	468
		Noncasnic	6
		<b>Total</b>	<b>474</b>
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	43,721.20
		Noncasnic	3,900.00
		<b>Total</b>	<b>47621.20</b>
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
<b>Raportare aferenta art. 28 din standard*</b>			
1	Numarul de compensatii platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
2	Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>

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

Trimestru	1
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
0	1	2	3	4 = (3 / 2) * 100	
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	28,171	28,171	100,00%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	27,975	27,975	100,00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	13,362	13,362	100,00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	30,135	30,133	99,99%	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	54	54	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	0	0	0,00%	0
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	5,181	5,117	98,76%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	3,361	3,360	99,97%	5
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	110	110	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	97,986	97,982	100,00%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	83,615	83,213	99,52%	5
<b>SCOR:</b>					<b>50</b>

Timpul mediu de raspuns	U.M.
1.53	zile
3.03	zile
3.53	zile
3.62	zile
3.15	zile
1.13	ore
2.33	zile
1.57	zile
1.61	zile
10.75	zile
1.32	minute

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

Trimestrul:	1
Anul:	2024

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	198	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	227	
		<b>Total</b>	<b>425</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	198	
		Noncasnic	226	
		<b>Total</b>	<b>424</b>	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	250.00	
		<b>Total</b>	<b>250.00</b>	
7	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectării 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	1.16	
		Noncasnic	4.01	
		<b>Total</b>	<b>2.68</b>	
<b>IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	179	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	209	
		<b>Total</b>	<b>388</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	179	
		Noncasnic	209	
		<b>Total</b>	<b>388</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 nerespectării 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	2.67	
		Noncasnic	3.87	
		<b>Total</b>	<b>3.32</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	26	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	120	
		<b>Total</b>	<b>146</b>	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	

		<b>Total</b>	<b>1</b>	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	26	
		Noncasnic	120	
		<b>Total</b>	<b>146</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	3.92	
		Noncasnic	3.96	
		<b>Total</b>	<b>3.95</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	356	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	32	
		<b>Total</b>	<b>388</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	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</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	356	
		Noncasnic	32	
		<b>Total</b>	<b>388</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	3.57	
		Noncasnic	4.18	
		<b>Total</b>	<b>3.88</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	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>3</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	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	1.67	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1.67</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	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</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	2.80	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1.40</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	62	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	7	
		<b>Total</b>	<b>69</b>	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	62	
		Noncasnic	7	
		<b>Total</b>	<b>69</b>	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	61	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>61</b>	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>1</b>	
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1,100.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1,100.00</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	1.79	
		Noncasnic	1.63	
		<b>Total</b>	<b>1.71</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	32	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>35</b>	
		Casnic	32	

64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>35</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	28	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>31</b>	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>4</b>	
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	4	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>4</b>	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	1,450.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1,450.00</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	1.72	
		Noncasnic	1.00	
		<b>Total</b>	<b>1.36</b>	

**IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului**

71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	5	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>6</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	5	
		Noncasnic	1	
		<b>Total</b>	<b>6</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	3.60	
		Noncasnic	4.00	
		<b>Total</b>	<b>3.80</b>	

**IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard**

79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	1,466	Nu sunt incluse solicitarile clasate
		Noncasnic	110	
		<b>Total</b>	<b>1,576</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1,466	
		Noncasnic	110	
		<b>Total</b>	<b>1,576</b>	
82	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>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
84	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>	
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	12.41	
		Noncasnic	9.22	
		<b>Total</b>	<b>10.82</b>	

**IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)**

87	Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	Casnic	6.276
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>6.276</b>
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	1.486
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>1.486</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	1.406
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>1.406</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	1.401
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>1.401</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	5
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>5</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	5.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>5.00</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	7.20
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>7.20</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	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>1.32</b>
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>			
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	10
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>11</b>
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	10
		Noncasnic	1
		<b>Total</b>	<b>11</b>
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	2.557.20
		Noncasnic	250.00
		<b>Total</b>	<b>2.807.20</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 ACTIVITATI FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE

Trimestrul:	1
Anul:	2024

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	425	424	99.76%	5	2.68	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	388	388	100.00%	5	3.32	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	146	146	100.00%	5	3.95	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	388	388	100.00%	5	3.88	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	1.67	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	1.40	ore
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	69	61	88.41%	4	1.71	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	35	31	88.57%	4	1.36	zile
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	6	6	100.00%	5	3.80	zile
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	1,576	1,576	100.00%	5	10.82	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	1,406	1,401	99.64%	5	1.32	minute
				<b>SCOR:</b>	<b>48</b>		