

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

|           |      |
|-----------|------|
| Trimestru | 2    |
| An        | 2025 |

| 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                                                                                | 3                                  | 3                                                                  | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 2        | IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare                                                                                | 2                                  | 2                                                                  | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 3        | IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare                                                                    | 5                                  | 5                                                                  | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 4        | IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa                                                                                           | 8                                  | 8                                                                  | 100.00%                                                                                  | 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      | 0                                  | 0                                                                  | 0.00%                                                                                    | 0       |
| 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 | 1                                  | 1                                                                  | 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                                        | 2                                  | 2                                                                  | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 8        | IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR                                                                                       | 2                                  | 2                                                                  | 100.00%                                                                                  | 5       |
| 9        | IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului                                                                      | 3                                  | 3                                                                  | 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                | 0                                  | 0                                                                  | 0.00%                                                                                    | 0       |
| 11       | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)                                                               | 12                                 | 12                                                                 | 100.00%                                                                                  | 5       |
| SCOR:    |                                                                                                                                                                  |                                    |                                                                    |                                                                                          | 5       |

| Timpul mediu de raspuns | U.M.   |
|-------------------------|--------|
|                         |        |
| 1.00                    | zile   |
| 1.00                    | zile   |
| 1.00                    | zile   |
| 1.00                    | zile   |
| 0.00                    | zile   |
| 5.00                    | ore    |
| 1.00                    | zile   |
| 2.00                    | zile   |
| 2.00                    | zile   |
| 1.00                    | zile   |
| 2.00                    | minute |



Sandu Mihai