Anexa nr. 3 la SPFEEGN

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

Trimestru	1
An	2023

Nr. crt.	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	0	0	0.00%	0	0.00	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	0	0	0.00%	0	0.00	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	0	0	0.00%	0	0.00	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura eronata	0	0	0.00%	0	0.00	zile
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la sistarea/reinstalarea furnizarii la locul de consum, atunci cand dispunerea restabilirii de catre furnizor	0	0	0.00%	0	0.00	zile
6	IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de sistare a furnizarii la locul de consum, a carei sistare/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 si carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	0	0	0.00%	0	0.00	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	0	0	0.00%	0	0.00	zile
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0.00%	0	0.00	zile
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	0.00	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	0	0	0.00%	0	0.00	minute
				SCOR:	0		

NOTĂ:
- Machetele se completează doar de către furnizorii de energie electrica care au avut în portofoliu clienti finali în perioda de raportare.
- **Furnizorii care nu a desfăşurat activitate de furnizare a energiei electrice pe piaţa cu amănuntul în perioada de raportare trasmit la ANRE o informare în acest sens.**