Anexa nr. 3 la SPFEEGN

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

Trimestru	3
An	2026

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	44	44	100.00%	5	7.00	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	16	16	100.00%	5	1.00	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	146	146	100.00%	5	1.00	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	4	13	100.00%	5	1.00	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	0	0	0.00%	0	0.00	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	27	27	100.00%	5	1.00	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	27	27	100.00%	5	1.00	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	34	34	100.00%	5	2.00	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	69	69	100.00%	5	0.25	minute
				SCOR:	**5**		