

## RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANTA AI ACTIVITATII FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE

Trimestrul:	4
Anul:	2023

Furnizor:	ROMGAZ
Persoana de contact pentru datele raportate:	Muntea Andrea

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	54	54	100,00%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	17	17	100,00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	25	25	100,00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	23	23	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	48	48	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	6	6	100,00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	6	6	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	11	11	100,00%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	0	0	0,00%	0
				<b>SCOR:</b>	<b>45</b>

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0,00	zile
1,36	zile
1,00	zile
1,00	zile
0,00	zile
0,50	ore
0,17	zile
0,50	zile
0,00	zile
1,45	zile
0,00	minute