

Anexa 3 la standard

Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de gaze naturale

Furnizor: S.N.G.N. ROMGAZ S.A.

Telefon: 004-0374 - 401020

Fax: 004-0269-846901

E-mail: secretariat@romgaz.ro

Pagină web: <https://www.romgaz.ro/distributie-gaze-naturale>

Perioada de raportare: 01.07.2022 – 30.09.2022

Persoana de contact pentru datele raportate: Muntea Andrea

Nr. crt.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitări primite aferente IC	Nr. solicitări pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de îndeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanță (ISP) (%)
0	1	2	3	4 = (3/2)*100
1.	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	234	234	100 %
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	16	16	100 %
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	1	1	100 %
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	6	6	100%
5.	IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	0	0	100 %
6.	IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor	0	0	100 %
7.	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	0	0	100 %
8.	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	0	0	100 %
9.	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	1	1	100 %
10.	IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului	0	0	100 %
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	0	0	100 %