

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

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) (%) $4 = (3/2) * 100$
0	1	2	3	4 = (3/2)*100
1	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	44	44	100
2	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	4	4	100
3	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	8	8	100
4	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	39	39	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	0
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	1	1	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	0
8	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	0	0	0
9	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0
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	30	30	100
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	35	35	100