

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

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) (%)
0	1	2	3	4 = (3 / 2)*100
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	13	13	100.00%
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	0	0	0.00%
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	2	2	100.00%
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	12	12	100.00%
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%
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%
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	0	0	0.00%
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	0	0	0.00%
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0.00%
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	8	8	100.00%
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	7	7	100.00%