

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

| | |
|-------------|------|
| Trimestrul: | 4 |
| Anul: | 2022 |

| | |
|--|----------------------|
| Furnizor: | & ENERGY DISTRIBUTIE |
| Persoana de contact pentru datele raportate: | Pop Andreea |

| 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 | 0 | 0 | 0.00% | 0 |
| 2 | IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare | 0 | 0 | 0.00% | 0 |
| 3 | IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare | 0 | 0 | 0.00% | 0 |
| 4 | IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa | 0 | 0 | 0.00% | 0 |
| 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 | 0 | 0 | 0.00% | 0 |
| 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% | 0 |
| 8 | IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR | 0 | 0 | 0.00% | 0 |
| 9 | IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului | 0 | 0 | 0.00% | 0 |
| 10 | IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard | 0 | 0 | 0.00% | 0 |
| 11 | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) | 14 | 14 | 100.00% | 5 |
| SCOR: | | | | | 5 |

| Timpul mediu de raspuns | U.M. |
|-------------------------|--------|
| 0.00 | zile |
| 0.00 | zile |
| 0.00 | zile |
| 0.00 | zile |
| 0.00 | zile |
| 0.00 | ore |
| 0.00 | zile |
| 0.00 | zile |
| 0.00 | zile |
| 0.40 | minute |