

**ANEXA nr. 3: Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de gaze naturale**

Furnizor: CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMÂNIA SRL

Telefon: 0264/704.790

Fax: 0264/207.981

E-mail: [cpl.cluj@cplconcordia.ro](mailto:cpl.cluj@cplconcordia.ro)Pagină web: [www.cplconcordia.ro](http://www.cplconcordia.ro)

Perioada de raportare: octombrie-decembrie 2022

Persoana de contact pentru datele raportate: Kupa Gabriela

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	19	19	100%
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	145	145	100%
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	17	17	100%
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	8	8	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	0	0	0
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	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	44	43	97.73%
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	404	404	100%