

Anexa nr. 2 la SPFEEGN

**RAPORTĂRI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE**

Trimestrul:	3
Anul:	2024

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
0	1	2	3	4
<b>IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	19	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>21</b>	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	19	
		Noncasnic	2	
		<b>Total</b>	<b>21</b>	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
7	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	2.00	
		Noncasnic	3.00	
		<b>Total</b>	<b>2.00</b>	

IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	770	
		Noncasnic	453	
		<b>Total</b>	<b>1,223</b>	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	770	
		Noncasnic	453	
		<b>Total</b>	<b>1,223</b>	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	1.00	
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	66	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>72</b>	
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	66	
		Noncasnic	6	
		<b>Total</b>	<b>72</b>	
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost	Casnic	0	

	incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
23	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	3.00	
		Noncasnic	4.00	
		<b>Total</b>	<b>3.00</b>	
<b>IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa</b>				
25	Numarul solicitarilor primite de furnizor (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	1,205	
		Noncasnic	70	
		<b>Total</b>	<b>1,275</b>	
26	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitarile care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	28	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>28</b>	
28	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	1,205	
		Noncasnic	70	
		<b>Total</b>	<b>1,275</b>	
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde solicitarile privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a consumului de catre OR)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
30	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
31	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	

32	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
33	Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)	Casnic	2.00	
		Noncasnic	2.00	
		<b>Total</b>	<b>2.00</b>	
<b>IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor</b>				
34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Casnic	7	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>7</b>	
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	7	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>7</b>	
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
40	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	5.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>5.00</b>	
42	Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	

INDICATORI DE CALITATE)				
43	Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei) (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL INDICATORI DE CALITATE)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
<b>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</b>				
44	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii	Casnic	118	
		Noncasnic	13	
		<b>Total</b>	<b>131</b>	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	31	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>34</b>	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	31	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>34</b>	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	31	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>34</b>	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	31	
		Noncasnic	3	
		<b>Total</b>	<b>34</b>	
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
52	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	

		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
<b>IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR</b>			
54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	28
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>28</b>
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	28
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>28</b>
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	28
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>28</b>
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>0</b>
60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	2.00
		Noncasnic	0.00
		<b>Total</b>	<b>2.00</b>
<b>IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR</b>			
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	28
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>28</b>
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	28
		Noncasnic	0
		<b>Total</b>	<b>28</b>

65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	28	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>28</b>	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	5.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>5.00</b>	
<b>IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului</b>				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	

		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
<b>IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard</b>				
79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	87	
		Noncasnic	56	
		<b>Total</b>	<b>143</b>	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
81	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	87	
		Noncasnic	56	
		<b>Total</b>	<b>143</b>	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	1.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>	
<b>IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)</b>				
87	Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	Casnic	24,221	
		Noncasnic	3,737	



		<b>Total</b>	<b>27,958</b>	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	7,894	
		Noncasnic	1,453	
		<b>Total</b>	<b>9,347</b>	
89	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si care au fost preluate de catre un operator uman	Casnic	7,610	
		Noncasnic	1,400	
		<b>Total</b>	<b>9,010</b>	
90	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	7,610	
		Noncasnic	1,400	
		<b>Total</b>	<b>9,010</b>	
91	Numarul de apeluri ale clientilor finali care au selectat optiunea de preluare si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
92	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
93	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	0.98	
		Noncasnic	1.02	
		<b>Total</b>	<b>1.00</b>	
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numarul total de incalcarii ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		<b>Total</b>	<b>0</b>	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		<b>Total</b>	<b>0.00</b>	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca	Casnic	0.00	

urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Noncasnic	0.00	
	<b>Total</b>	<b>0.00</b>	

Anexa nr. 3 la SPFEEGN

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

Trimestrul:	3
Anul:	2024

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	Timpul mediu de raspuns	U.M.
0	1	2	3	$4 = (3 / 2) * 100$			
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	21	21	100.00%	5	2.00	zile
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	1,223	1,223	100.00%	5	1.00	zile
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	72	72	100.00%	5	3.00	zile
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	1,275	1,275	100.00%	5	2.00	zile
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	7	7	100.00%	5	5.00	zile
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	34	34	100.00%	5	0.00	ore
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	28	28	100.00%	5	2.00	zile
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	28	28	100.00%	5	5.00	zile
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	0	0	0.00%	0	0.00	zile
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	143	143	100.00%	5	1.00	zile
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	9,010	9,010	100.00%	5	1.00	minute
<b>SCOR:</b>					<b>5</b>		