

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.roPagină web: www.cplconcordia.ro

Perioada de raportare: IANUARIE - MARTIE 2026

Persoana de contact pentru datele raportate: Catinean Ioana

| 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 | 4 | 4 | 100% |
| 2. | IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare | 426 | 426 | 100% |
| 3. | IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare | 40 | 40 | 100% |
| 4. | IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă | 4 | 4 | 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 | 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 standardului | 11 | 11 | 100% |
| 11. | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) | 844 | 844 | 100% |