

Anexa nr. 1 la standard

Compensații acordate de furnizor pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare

Nr. crt.	Indicator de calitate - IC	Nivelul garantat	Compensația acordată în caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1.	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	15 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a energiei electrice 5 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
5.	IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
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	4 ore în timpul programului de lucru	12 lei/oră de întârziere
7.	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
8.	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere

9.	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
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	20 de zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, în timpul programului de lucru	0,20 lei/minut

Anexa nr. 2 la standard

Raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale

Furnizor: DISTRIGAZ VEST SA

Telefon: 0259/406507

Fax: 0259406508

E-mail: office@distrigazvest.ro

Pagină web: distrigazvest.ro

Perioada de raportare: Octombrie-Decembrie 2023

Persoana de contact pentru datele raportate: SIMUT SORANA RALUCA

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observații
0	1	2	3	4
	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare			
1	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	13	
		Total	13	
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	13	
		Total	13	
4	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
5	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	

		Total	0	
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
7	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
8	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	0	
		noncasnic	1	
		Total	1	
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	70	
		noncasnic	2	
		Total	72	
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	70	
		noncasnic	2	
		Total	72	
12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
15	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului	casnic	0	
		noncasnic	0	

	ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Total	0	
16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	1	
		noncasnic	0	
		Total	1	
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare				
17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	100	
		noncasnic	2	
		Total	102	
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	100	
		noncasnic	2	
		Total	102	
20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
23	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic	1	
		noncasnic	1	
		Total	1	
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă				
25	Numărul solicitărilor primite de furnizor (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	45	
		noncasnic	0	
		Total	45	

26	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate (Acest indicator cuprinde doar solicitările care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
28	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	45	
		noncasnic	0	
		Total	45	
29	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde solicitările privind factura care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare a consumului de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
30	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
31	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
32	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.) (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
33	Timpul mediu de răspuns (Acest indicator cuprinde doar acele solicitări care nu au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor				
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	casnic	0	
		noncasnic	0	

		Total	0	
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
40	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
41	Timpul mediu de răspuns	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
42	Numărul întreruperilor/limitărilor furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (Această valoare nu se însumează la „Total indicatori de calitate“.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
43	Valoarea compensațiilor plătite pentru întreruperile/limitările furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (lei) (Această valoare nu se însumează la „Total indicatori de calitate“.)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	

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

44	Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării	casnic	16	
		noncasnic	0	
		Total	16	
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum	casnic	37	s-au reluat 22 LC sistate in perioada anterioara trimestrului IV 2023
		noncasnic	2	s-au reluat 2 LC sistate in perioada anterioara trimestrului IV 2023
		Total	39	
46	Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea	casnic	37	s-au reluat 22 LC sistate in perioada anterioara trimestrului IV 2023
		noncasnic	2	s-au reluat 2 LC sistate in perioada anterioara trimestrului IV 2023
		Total	39	
47	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR	casnic	37	
		noncasnic	2	
		Total	39	
48	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	37	
		noncasnic	2	
		Total	39	
49	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
50	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
51	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
52	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	

		casnic	42:11	Minute/secunde
		noncasnic	37:00	Minute/secunde
53	Timpul mediu de transmitere	Total	39:36	Minute/secunde
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR				
		casnic	49	
		noncasnic	13	
54	Numărul solicitărilor primite de furnizor	Total	62	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
55	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	Total	0	
		casnic	49	
		noncasnic	13	
56	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR	Total	62	
		casnic	49	
		noncasnic	13	
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	62	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
58	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Total	0	
		casnic	0	
		noncasnic	0	
61	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Total	0	
		casnic	2	
		noncasnic	2	
62	Timpul mediu de transmitere	Total	2	
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR				
63	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR	casnic	49	

		noncasnic	13	
		Total	62	
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic	49	
		noncasnic	13	
		Total	62	
65	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	49	
		noncasnic	13	
		Total	62	
66	Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
67	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
68	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
69	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	casnic	2	
		noncasnic	2	
		Total	2	
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	16	
		noncasnic	18	
		Total	34	
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	16	
		noncasnic	18	
		Total	34	
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	

		Total	0	
75	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
76	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
77	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
78	Timpul mediu de răspuns	casnic	1	
		noncasnic	1	
		Total	1	
IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul standardului				
79	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic	343	
		noncasnic	25	
		Total	368	
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	343	
		noncasnic	25	
		Total	368	
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
83	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
84	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	

		Total	0	
85	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
86	Timpul mediu de răspuns	casnic	2	
		noncasnic	3	
		Total	2	
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)				
87	Numărul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	casnic	372	
		noncasnic	11	
		Total	383	
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic	372	
		noncasnic	11	
		Total	383	
89	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și care au fost preluate de către un operator uman	casnic	372	
		noncasnic	11	
		Total	383	
90	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	369	
		noncasnic	11	
		Total	380	
91	Numărul de apeluri ale clienților finali care au selectat opțiunea de preluare și au fost preluate de către un operator uman, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic	3	Apelantul a fost în coada de așteptare deoarece agentii erau angajați în alt apel. Apelul a fost preluat în momentul în care agentii s-au eliberat
		noncasnic	0	
		Total	3	Apelantul a fost în coada de așteptare deoarece agentii erau angajați în alt apel. Apelul a fost preluat în momentul în care agentii s-au eliberat
92	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
93		casnic	0	

	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (lei)	noncasnic	0	
			0	
		Total		
94	Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
95	Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic	01:02	Minute/secunde
		noncasnic	00:23	Minute/secunde
		Total	00:44	Minute/secunde
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	3	Apelantul a fost in coada de asteptare deoarece agentii erau angajati in alt apel. Apelul a fost preluat in momentul in care agentii s-au eliberat
		noncasnic	0	
		Total	3	Apelantul a fost in coada de asteptare deoarece agentii erau angajati in alt apel. Apelul a fost preluat in momentul in care agentii s-au eliberat
97	Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
98	Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	
99	Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare acordate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului	casnic	0	
		noncasnic	0	
		Total	0	

Anexa nr. 3 la standard

Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de gaze naturale

Furnizor: DISTRIGAZ VEST SA

Telefon: 0259/406507

Fax: 0259406508

E-mail: office@distrigazvest.ro

Pagină web: distrigazvest.ro

Perioada de raportare: Octombrie-Decembrie 2023

Persoana de contact pentru datele raportate: SIMUT SORANA RALUCA

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	13	13	100%
2.	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	72	72	100%
3.	IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	102	102	100%
4.	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	45	45	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	39	39	100%
7.	IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	62	62	100%
8.	IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	62	62	100%
9.	IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	34	34	100%
10.	IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al	368	368	100%

	cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului			
11.	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	383	380	99%

*Timpul mediu de raspuns a fost rotunjit pentru a rezulta valoarea absoluta a acestuia

Cu stimă,

DISTRIGAZ VEST SA

Director General,
Lazăr Mircea Florin

Director Comercial,
Molnar Ionela

Intocmit,
Simut Sorana Raluca
Reprezentant Comercial