

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 | 20 de zile lucrătoare | 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de |

| | | | |
|-----|--|--|---|
| | obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului | | 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 2024

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 | 2 | |
| | | noncasnic | 7 | |
| | | Total | 9 | |
| 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 | 2 | |
| | | noncasnic | 7 | |
| | | Total | 9 | |
| 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 | casnic | 0 | |

| | | | | |
|---|--|-----------|-----|--|
| | neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 8 | Timpul mediu de răspuns la o solicitare | casnic | 1 | |
| | | 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 | 74 | |
| | | noncasnic | 1 | |
| | | Total | 75 | |
| 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 | 74 | |
| | | noncasnic | 1 | |
| | | Total | 75 | |
| 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 ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic | 0 | |
| | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 16 | Timpul mediu de răspuns la o solicitare | casnic | 1 | |
| | | noncasnic | 1 | |
| | | Total | 1 | |
| IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare | | | | |
| 17 | Numărul solicitărilor primite de furnizor | casnic | 105 | |
| | | noncasnic | 2 | |

| | | | | |
|---|--|-----------|-----|--|
| | | Total | 107 | |
| 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 | 105 | |
| | | noncasnic | 2 | |
| | | Total | 107 | |
| 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 | 25 | |
| | | noncasnic | 1 | |
| | | Total | 26 | |
| 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 | 25 | |
| | | noncasnic | 1 | |
| | | Total | 26 | |
| 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 | 1 | |
| | | noncasnic | 1 | |
| | | Total | 1 | |
| 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 | casnic | 0 | |

| | | | | |
|--|--|-----------|----|---|
| | care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | casnic | 0 | |
| 37 | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | casnic | 0 | |
| 38 | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic | 0 | |
| 39 | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic | 0 | |
| 40 | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | Timpul mediu de răspuns | casnic | 0 | |
| 41 | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | Numărul întreruperilor/limitărilor furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (Această valoare nu se însușește la „Total indicatori de calitate“.) | casnic | 0 | |
| 42 | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | Valoarea compensațiilor plătite pentru întreruperile/limitările furnizării la locul de consum, după caz, dispuse nejustificat de către furnizor (lei) (Această valoare nu se însușește la „Total indicatori de calitate“.) | casnic | 0 | |
| 43 | | 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 | | | | |
| | Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării | casnic | 22 | |
| 44 | | noncasnic | 1 | |
| | | Total | 23 | |
| 45 | Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum | casnic | 31 | s-au reluat 12 LC sistate in perioada anterioara trim. IV |

| | | | | |
|---|--|-----------|-------|--|
| | | | | 2024 |
| | | noncasnic | 3 | s-au reluat 2 LC sistate in perioada anterioara trim. IV 2024 |
| | | Total | 34 | |
| | | casnic | 31 | s-au reluat 12 LC sistate in perioada anterioara trim. IV 2024 |
| | | noncasnic | 3 | s-au reluat 2 LC sistate in perioada anterioara trim. IV 2024 |
| 46 | Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea | Total | 34 | |
| | | casnic | 31 | |
| 47 | Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR | noncasnic | 3 | |
| | | Total | 34 | |
| | | casnic | 31 | |
| 48 | Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | noncasnic | 3 | |
| | | Total | 34 | |
| | | casnic | 0 | |
| 49 | Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | | casnic | 0 | |
| 50 | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | | casnic | 0 | |
| 51 | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | | casnic | 0 | |
| 52 | Valoarea dobânzilor penalizatoare plătite pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului ca urmare a nerespectării nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| | | casnic | 16:43 | Minute/secunde |
| 53 | Timpul mediu de transmitere | noncasnic | 24:40 | Minute/secunde |
| | | Total | 20:42 | Minute/secunde |
| IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR | | | | |

| | | | | |
|--|--|-----------|---|--|
| 54 | Numărul solicitărilor primite de furnizor | casnic | 2 | |
| | | noncasnic | 6 | |
| | | Total | 8 | |
| 55 | Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate | casnic | 0 | |
| | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 56 | Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR | casnic | 2 | |
| | | noncasnic | 6 | |
| | | Total | 8 | |
| 57 | Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | casnic | 2 | |
| | | noncasnic | 6 | |
| | | Total | 8 | |
| 58 | Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate | casnic | 0 | |
| | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 59 | Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | casnic | 0 | |
| | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 60 | Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei) | casnic | 0 | |
| | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 61 | 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 | |
| 62 | Timpul mediu de transmitere | casnic | 0 | |
| | | noncasnic | 3 | |
| | | Total | 2 | |
| IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR | | | | |
| 63 | Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR | casnic | 2 | |
| | | noncasnic | 6 | |
| | | Total | 8 | |
| 64 | Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant | casnic | 2 | |
| | | noncasnic | 6 | |
| | | Total | 8 | |
| 65 | Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la | casnic | 2 | |

| | | | | |
|---|--|-----------|----|--|
| | OR și transmise către solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate | noncasnic | 6 | |
| | | Total | 8 | |
| 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 | 0 | |
| | | noncasnic | 3 | |
| | | Total | 2 | |
| IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului | | | | |
| 71 | Numărul solicitărilor primite de furnizor | casnic | 11 | |
| | | noncasnic | 6 | |
| | | Total | 17 | |
| 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 | 11 | |
| | | noncasnic | 6 | |
| | | Total | 17 | |
| 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 | casnic | 0 | |

| | | | | |
|---|--|-----------|-----|--|
| | nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate | 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 | 0 | |
| | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 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 | 261 | |
| | | noncasnic | 17 | |
| | | Total | 278 | |
| 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 | 261 | |
| | | noncasnic | 17 | |
| | | Total | 278 | |
| 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 | 1 | |
| | | 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 | 184 | |
| | | noncasnic | 9 | |
| | | Total | 193 | |
| 88 | Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman | casnic | 184 | |
| | | noncasnic | 9 | |
| | | Total | 193 | |
| 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 | 184 | |
| | | noncasnic | 9 | |
| | | Total | 193 | |
| 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 | 180 | |
| | | noncasnic | 9 | |
| | | Total | 189 | |
| 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 | 4 | 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 | 4 | 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 | 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) | casnic | 0 | |
| | | noncasnic | 0 | |
| | | Total | 0 | |
| 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 | 00:48 | Minute/ secunde |
| | | noncasnic | 00:30 | Minute/ secunde |
| | | Total | 00:39 | Minute/ secunde |
| TOTAL INDICATORI DE CALITATE | | | | |
| 96 | Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate | casnic | 4 | 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 | 4 | 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 | |
| | 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 2024

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 | 9 | 9 | 100% |
| 2. | IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare | 75 | 75 | 100% |
| 3. | IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare | 107 | 107 | 100% |
| 4. | IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă | 26 | 26 | 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 | 34 | 34 | 100% |
| 7. | IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR | 8 | 8 | 100% |
| 8. | IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR | 8 | 8 | 100% |
| 9. | IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului | 17 | 17 | 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 | 278 | 278 | 100% |

| | | | | |
|-----|--|-----|-----|-----|
| | cadrul standardului | | | |
| 11. | IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) | 193 | 189 | 98% |

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