

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

(energiei electrice/gazelor naturale)

Furnizor: Gaz Vest Trading SRL  
 Telefon: 0257250125  
 Fax:  
 E-mail: office@gazvesttrading.com  
 Pagină web: [www.gazvesttrading.com](http://www.gazvesttrading.com)  
 Perioada de raportare: Trimestrul IV anul 2023  
 Persoana de contact pentru datele raportate: Don Iordana

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observații
0	1	2	3	4
<b>IC1 — timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare</b>				
1	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
2	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
3	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
4	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
5	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
6	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
8	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
<b>IC2 — timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare</b>				
9	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
10	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

0	1	2	3	4
11	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
12	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
13	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
14	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
16	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

**IC3 — timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare**

17	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
18	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
19	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
20	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
21	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
22	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
24	Timpul mediu de răspuns la o solicitare	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

0	1	2	3	4
<b>IC4 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă</b>				
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		
		noncasnic		
		Total	0	
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		
		noncasnic		
		Total	0	
27	Numărul solicitărilor care au necesitat verificarea datelor de măsurare de către OR	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
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		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
<b>IC5 — timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor</b>				
34	Numărul sesizărilor primite de furnizor	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
35	Numărul sesizărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
36	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
37	Numărul sesizărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
38	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

0	1	2	3	4
39	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
41	Timpul mediu de răspuns	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
<b>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</b>				
44	Numărul de locuri de consum la care a fost dispusă de către furnizor întreruperea/limitarea alimentării	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
45	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru reluarea furnizării la locul de consum	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
46	Numărul de locuri de consum la care a fost reluată furnizarea	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
47	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
48	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
49	Numărul solicitărilor transmise de furnizor către OR pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
50	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
51	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	

0	1	2	3	4
53	Timpul mediu de transmitere	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
<b>IC7 — timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR</b>				
54	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
55	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
56	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
57	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
58	Numărul solicitărilor primite de furnizor și transmise către OR, pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
59	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
60	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
62	Timpul mediu de transmitere	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
<b>IC8 — timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR</b>				
63	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
64	Numărul răspunsurilor primite de furnizor de la OR și transmise către solicitant	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
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		
		noncasnic		
		Total	0	
66	Numărul răspunsurilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

0	1	2	3	4
67	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
68	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
70	Timpul mediu de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

**IC9 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului**

71	Numărul solicitărilor primite de furnizor	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
72	Numărul solicitărilor primite de furnizor, care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
73	Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
74	Numărul solicitărilor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
75	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
76	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
78	Timpul mediu de răspuns	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
80	Numărul solicitărilor primite de furnizor care au fost clasate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

0	1	2	3	4
81	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
82	Numărul solicitărilor primite de furnizor pentru care a fost încălcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
83	Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
84	Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	casnic		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
86	Timpul mediu de răspuns	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
<b>IC11 — timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)</b>				
87	Numărul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
88	Numărul de apeluri telefonice pentru care a fost selectată opțiunea de preluare de către un operator uman	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
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		
		noncasnic		
		Total	0	
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		
		noncasnic		
		Total	0	
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		
		noncasnic		
		Total	0	
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		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		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		
		noncasnic		
		Total	0	
95	Timpul mediu de preluare de către un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

0	1	2	3	4
<b>TOTAL INDICATORI DE CALITATE</b>				
96	Numărul total de încălcări ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
97	Numărul total al compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
98	Valoarea totală a compensațiilor acordate ca urmare a nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
99	Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare acordate ca urmare a neîndeplinirii obligațiilor de plată ale furnizorului	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

Nr. crt.	Raportare aferentă art. 28 din standard*	Tip client final	Valoare	Observații
1	Numărul de compensații plătite de către furnizorii de ultimă instanță clienților beneficiari de serviciu universal în cazul în care nu notifică noua ofertă pentru serviciul universal în termenul prevăzut în contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	
2	Valoarea totală a compensațiilor plătite de către furnizorii de ultimă instanță clienților beneficiari de serviciu universal în cazul în care nu notifică noua ofertă pentru serviciul universal în termenul prevăzut în contractul-cadru de furnizare a energiei electrice	casnic		
		noncasnic		
		Total	0	

\* Acest tabel se completează doar de către furnizorii de ultimă instanță de energie electrică.

**Raport privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului de gaze natura**  
**(energie electrică/gaze naturale)**

Furnizor: Gaz Vest Trading SRL  
Telefon: 0257250125  
Fax:  
E-mail: office@gazvesttrading.com  
Pagină web: [www.gazvesttrading.com](http://www.gazvesttrading.com)  
Perioada de raportare: Trimestrul IV anul 2023  
Persoana de contact pentru datele raportate: Don Iordana

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	0		
2.	IC2 — timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	0		
3.	IC3 — timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	0		