

**OSD "Ialoveni Gaz"**

***Informația cu privire la numărul al reclamațiilor primite și durata de procesare a acestora  
pentru anul 2020***

Pentru anul 2020 în conformitate cu Regulamentul privind calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE nr.422/2019 din 22.11.2019 numărul total al reclamațiilor primite, defalcate pe fiecare indicator de calitate a serviciului de transport și/sau de distribuția gazelor naturale și durata medie de procesare a acestora  $T_m$ , exprimată în zile, se calculează în baza

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Ri} \times t_i}{N_{Rt}},$$

unde:

$N_{Ri}$  numărul reclamațiilor procesate în intervalul de timp  $t_i$ ;

$t_i$  durata de procesare a reclamațiilor, exprimată în zile;

$N_{Rt}$  numărul total al reclamațiilor primite.

$$T_m = \frac{\sum_{i=1}^n N_{Ri} \times t_i}{N_{Rt}}, \quad = ((4 * 1/4) + (1 * 2/1)) = 1,2 \quad \text{zile}$$