



GAZE NATURALE

Anexa 3

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2015

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Cient final casnic	Cient final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	701	673	28
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	7859	7125	734
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4	Prin intermediul formularului on-line	3853	2312	1541
5	Prin fax	246	201	45
6	Prin poștă	1067	1014	53
	Total	13726	11325	2401



GAZE NATURALE

Anexa 4

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	602	602		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	6881	6880	1	
3	Ofertarea de prețuri și tarife	60	60		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	3793	3793		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	44	44		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	662	662		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	4	4		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1680	1680		
TOTAL		13726	13725	1	
din care	întemeiate	6872			
	neîntemeiate	6847			
	nesoluționabile	7			



GAZE NATURALE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/reziliere contract
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns catre client insotit	stornare factura/ eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife	renegocieri	modificari conf.legislatiei
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura	schimbare contor recitit contorul
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	verificare documente	reziliere contract
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	recalculare factura/ efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii	stornare penalitati/ reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare



ELECTRICITATE

Anexa 3

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2015

Nr. crt.	Modul de preluare al plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4	Prin intermediul formularului on-line	17		17
5	Prin fax			
6	Prin poștă	4		4
	Total	21		21



ELECTRICITATE

Anexa 4

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total	Număr plângeri		Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
			Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei	9	9		0%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3	2	1	66,6%
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	4	4		0%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	5	5		0%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL		21	20	1	
din care	întemeiate	16			
	neîntemeiate	5			
	nesoluționabile	0			



ELECTRICITATE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2015

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresă/reziliere contract
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis răspuns către client însoțit de factura refăcută	stornare factura/eliberare factura
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare	corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Informare distribuitor energie, transmitere documente justificative	
6	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		