

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2016

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	976	931	45
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	4752	4407	345
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	550	383	167
4	Prin intermediul formularului on-line	2847	1723	1124
5	Prin fax	136	119	17
6	Prin poștă	201	182	19
Total		9462	7745	1717

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2016

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	399	399		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4169	4169		
3	Ofertarea de prețuri și tarife	3	3		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	2798	2798		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	38	38		
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	505	505		
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	6	6		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1544	1544		
TOTAL		9462	9462		
din care	întemeiate	5167	5167		
	neîntemeiate	4286	4286		
	nesoluționabile	9	9		



GAZE NATURALE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2016

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 de factura refacuta	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
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	Verificare cerinte legale	
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

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2016

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			
	Total	17		17

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

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2016

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	2	2		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	3	3		
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1	1		
5	Asigurarea calității energiei furnizate	8	8		
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	3	3		
TOTAL		17	17		
din care	întemeiate	7	7		
	neîntemeiate	10	10		
	nesoluționabile				

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 31 decembrie 2016

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 de factura refacuta	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	Verificare cf cerinte legale	
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	recalculare factura/ reluarea furnizarii	stornare penalitati/ reprogramare reluare furnizare