



GAZE NATURALE

Anexa 3

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2017

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	2196	2063	133
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	12295	11814	481
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2264	1893	371
4	Prin intermediul formularului on-line	6624	6103	521
5	Prin fax	342	290	52
6	Prin poștă	819	729	90
	Total	24540	22892	1648



GAZE NATURALE

Anexa 4

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2017

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	1654	1654	0	0,00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	9935	9924	11	0,11%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	7	7	0	0,00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	7879	7879	0	0,00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	72	72	0	0,00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2540	2529	11	0,43%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	8	8	0	0,00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	17	17	0	0,00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	12	12	0	0,00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2416	2416	0	0,00%
TOTAL		24540	24518	22	0,09%
din care	întemeiate	10579	10579	0	0,00%
	neîntemeiate	13933	13911	22	0,16%
	nesoluționabile	28	28	0	0,00%



GAZE NATURALE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri
Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2017

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- transmitere documente justificative	info client
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;	Verificare cerinte legale	info client
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Verificare cerinte legale	info client
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 ianuarie - 31 decembrie 2017

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	79	77	2
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	79	74	5
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	85	35	50
4	Prin intermediul formularului on-line	190	163	27
5	Prin fax	10	9	1
6	Prin poștă	2	2	0
Total		445	360	85



ELECTRICITATE

Anexa 4

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2017

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	94	94	0	0,00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	270	255	15	5,56%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0,00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	16	16	0	0,00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	15	15	0	0,00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	10	10	0	0,00%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	2	2	0	0,00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	1	1	0	0,00%
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0,00%
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	37	32	5	13,51%
TOTAL		445	425	20	5,92%
din care	întemeiate	175	155	20	15,38%
	neîntemeiate	269	269	0	0,00%
	nesoluționabile	1	1	0	0,00%



ELECTRICITATE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iunie - 31 decembrie 2017

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente	corectare nume, adresa/ reziliere contract/deplasare data intrare in vigoare
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 alimentare	corectare index
5	Asigurarea calității energiei furnizate	Informare distribuitor- transmitere documente justificative	info client
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;	Verificare cerinte legale	info client
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	stornari reprogramare efectuare serviciu/ reprogramare reluare furnizare