

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

Perioada: 1 iulie - 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	1650	1548	102
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5194	4914	280
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1115	907	208
4	Prin intermediul formularului on-line	3135	2893	242
5	Prin fax	137	122	15
6	Prin poștă	15	13	2
Total		11246	10397	849

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

Perioada: 1 iulie - 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	1359	1359	0	0,00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	4509	4498	11	0,24%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	4	4	0	0,00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	2369	2369	0	0,00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	35	35	0	0,00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	1227	1216	11	0,90%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	7	7	0	0,00%
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	7	7	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	1729	1729	0	0,00%
TOTAL		11246	11224	22	0,20%
din care	întemeiate	5143	5143	0	0,00%
	neîntemeiate	6096	6074	22	0,36%
	nesoluționabile	7	7	0	0,00%



GAZE NATURALE

Anexa 5

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 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
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/ 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 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	78	77	1
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	71	69	2
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	59	29	30
4	Prin intermediul formularului on-line	142	127	15
5	Prin fax	8	8	0
6	Prin poștă	0		
	Total	358	310	48

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

Perioada: 1 iulie - 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	85	85	0	0,00%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	232	217	15	6,47%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0,00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	9	9	0	0,00%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	11	11	0	0,00%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	7	7	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	11	6	5	45,45%
TOTAL		358	338	20	5,92%
din care	întemeiate	150	130	20	15,38%
	neîntemeiate	208	208	0	0,00%
	nesoluționabile	0	0	0	0,00%

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 iulie - 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
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