



GAZE NATURALE

Anexa 3

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2020

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	768	718	50
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	10337	9900	437
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1097	841	256
4	Prin intermediul formularului on-line	7115	6646	469
5	Prin fax	11	5	6
6	Prin poștă	130	116	14
<b>Total</b>		<b>19458</b>	<b>18226</b>	<b>1232</b>



GAZE NATURALE

Anexa 4

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

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2020

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	676	658	18	2.66%
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	12483	12438	45	0.36%
3	Ofertarea de prețuri și tarife	17	17	0	0.00%
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	1811	1810	1	0.06%
5	Asigurarea calității energiei furnizate	98	93	5	5.10%
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	2226	2176	50	2.25%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	8	8	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	2132	2108	24	1.13%
<b>TOTAL</b>		19458	19315	143	0.73%
din care					
	întemeiate	11981			
	neîntemeiate	7472			
	nesoluționabile	5			

## Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: 1 ianuarie - 31 decembrie 2020

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1	Contractarea energiei	verificare documente/explicatii continut oferte/discount/abonament	corectare nume, adresa/ reziliere contract/explicatii clauze
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	transmis raspuns, corectie autocitire catre client insotit, explicatii fact regularizare de factura refacuta	stornare factura/info modif program consum eliberare factura/emitere raspuns /clauze cf oferta selectata de client
3	Ofertarea de prețuri și tarife	transmis raspuns catre client insotit de doc.solicitate	informare client
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	reluare furnizare/declansare sensor/fisa neconforma	colaborare cu OSD/remediere CAD corectare index /info montare electrovana/refacere revizie
5	Asigurarea calității energiei furnizate	solicitare puncte de vedere de la OSD	raspuns catre client conform pdv
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	recalculare factura/verificare in teren-suspiciuni interventii neautorizate, contori inversati	schimbare contor, corectii serii inversate recitit contorul, aplicat sigilii
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	preluare in portofoliu	sesizare Anre, furnizor
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	retransmis anexe, grafic consum	retransmis anexe, grafic consum
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/actualizare date Ver/rev, cont AOL efectuare de verificari/ revizii/ reluarea furnizarii/colaborar e cu OSD	stornare penalitati/ reprogramare efectuare servicii/ reprogramare reluare furnizare/stornare taxe deplasare/acces in cont AOL, acces securizat la factura