

PPCE		2025								
Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I			Semestrul II			Total		
		Nr. plangeri			Nr. plangeri			Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	1,713	1,586	127	1,014	918	96	2,727	2,504	223
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	934	880	54	873	816	57	1,807	1,696	111
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,062	834	228	471	385	86	1,533	1,219	314
4	Prin intermediul formularului on-line	542	428	114	392	338	54	934	766	168
5	Prin fax	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Prin posta	14	14	0	13	12	1	27	26	1
Total		4,265	3,742	523	2,763	2,469	294	7,028	6,211	817

PPCE		2025											
		Semestrul I				Semestrul II				Total			
Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	901	884	17	2%	1,125	1,116	9	1%	2,026	2,000	26	1%
2	Facturarea contravalorii gazelor	78	72	6	8%	76	67	9	12%	154	139	15	10%
3	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	28	28	0	0%	52	52	0	0%	80	80	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	4	4	0	0%	4	4	0	0%	8	8	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	1,919	1,919	0	0%	721	721	0	0%	2,640	2,640	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	53	53	0	0%	75	75	0	0%	128	128	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1,282	1,267	15	1%	710	680	30	4%	1,992	1,947	45	2%
Total		4,265	4,227	38	1%	2,763	2,715	48	2%	7,028	6,942	86	1%
din care	intemeiate	3,330	3,304	26	1%	1,985	1,953	32	2%	5,315	5,257	58	1%
	neintemeiate	935	923	12	1%	778	762	16	2%	1,713	1,685	28	2%
	nesolutionabile	0	0	0		0	0	0		0	0	0	

PPCE		INTERNAL					
		2025					
Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II		Total	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective	Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane.	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. A fost acordat feedback punctual acolo unde au fost identificate erori umane.	Intocmire/refacere contracte si rezolvarea erorilor din sistem	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate ori s-au rezolvat erorile de sistem. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. A fost acordat feedback punctual acolo unde au fost identificate erori umane.
2	Facturarea contravalorii gazelor	Emitere factura	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor, s-a operat schimbarea grupului de masura. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane.	Emitere factura	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor, s-a operat schimbarea grupului de masura. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane.	Emitere factura	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor, s-a operat schimbarea grupului de masura. 2. Au fost propuse si sustinute sesiuni de instruire pentru a reduce erorile umane.
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al gazelor	Analizarea componentelor pretului final al gazelor	Analizarea componentelor pretului final al gazelor	Analizarea componentelor pretului final al gazelor	Analizarea componentelor pretului final al gazelor	Analizarea componentelor pretului final al gazelor
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident
5	Asigurarea calitatii gazelor	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident	Remediere incident
6	Functionarea grupurilor de masurare	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	-	-	-	-	-	-
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	-	-	-	-	-
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Solicitari client executate de OD	Solicitari client executate de OD	Solicitari client executate de OD	Solicitari client executate de OD	Solicitari client executate de OD	Solicitari client executate de OD
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Atentionare partener transmitere facturi/Alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online/ instruire pe tema legislatiei specifice de plafonare. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.	Atentionare partener pe tipologii: alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modificarile aparute in procesul de alocare plata/emitere factura. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.	Atentionare partener transmitere facturi, dar si pe tipologii: alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au facut verificari impreuna cu prestatorul implicat in tiparirea si distribuirea facturilor. S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online/ instruire pe tema legislatiei specifice de plafonare, dar si pentru modificarile aparute in procesul de alocare plata/emitere factura. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.