

PPCE		2026								
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	1,413	1,283	130				1,413	1,283	130
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	947	891	56				947	891	56
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	629	507	122				629	507	122
4	Prin intermediul formularului on-line	496	459	37				496	459	37
5	Prin fax	0	0	0				0	0	0
6	Prin posta	8	6	2				8	6	2
Total		3,493	3,146	347				3,493	3,146	347

PPCE		2026											
Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I				Semestrul II				Total			
		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	1,196	1,116	80	7%					1,196	1,116	80	7%
2	Facturarea contravalorii gazelor	122	111	11	9%					122	111	11	9%
3	Ofertarea de preturi si tarife	3	3	0	0%					3	3	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	44	44	0	0%					44	44	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	3	3	0	0%					3	3	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	1,255	1,255	0	0%					1,255	1,255	0	0%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0						0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0						0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	59	59	0	0%					59	59	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	811	803	8	1%					811	803	8	1%
Total		3,493	3,394	99	3%					3,493	3,394	99	3%
din care	intemeiate	2,259	2,221	38	2%					2,259	2,221	38	2%
	neintemeiate	1,234	1,173	61	5%					1,234	1,173	61	5%
	nesolutionabile	0	0	0						0	0	0	

PPCE		INTERNAL 2026			
Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		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. 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. 3. Au fost purtate discutii cu operatorii de distributie referitoare la frecventa de transmitere si calitatea datelor de masura.		
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al gazelor	Analizarea componentelor pretului final al gazelor		
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	Remediere incident	Remediere incident		
5	Asigurarea calitatii gazelor	Remediere incident	Remediere incident		
6	Functionarea grupurilor de masurare	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		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Attentionare partener pe tipologii: alocare plata conform solicitare client/Emitere factura	S-au sustinut sesiuni de instruire pentru operatori privind modificarile aparute in proceul de alocare plata/emitere factura. S-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.		