

UZ PUBLIC

Conform Politicii de Clasificare si Tratare a Informatiei nr. 59/31.03.2016

EE Anexa 3

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Semestrul I - 2019		
		Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	537	514	23
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2,930	2,735	195
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,200	1,006	194
4	Prin intermediul formularului on-line	418	385	33
5	Prin fax	48	47	1
6	Prin posta	47	42	5
<b>Total</b>		<b>5,180</b>	<b>4,729</b>	<b>451</b>

EE Anexa 4

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I - 2019			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Nr. plangeri			
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	991	467	524	53%
2	Facturarea contravalorii gazelor	747	312	435	58%
3	Ofertarea de preturi si tarife	6	3	3	50%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	36	36	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	0			
6	Functionarea grupurilor de masurare	0			
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0			
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0			
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	9	2	7	78%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1,559	696	863	55%
<b>Total</b>		<b>3,348</b>	<b>1,516</b>	<b>1,832</b>	<b>55%</b>
din care	intemiate	2,924	1,251	1,673	
	neintemiate	395	242	153	
	nesolutionabile	29	23	6	

EE Anexa 5

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I - 2019	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	Intocmire si refacere contracte	1. propuneri privind sesiuni de reinstaurare a personalului , pentru a evita posibile erori umane 2. Intalniri cu partenerii pentru imbunatatirea modului de lucru
2	Facturarea contravalorii gazelor	confirmarea citirilor/emitere factura	1.informare clienti privind principiile de facturare 2.explicarea cantitatilor evidentiate in factura
3	Ofertarea de preturi si tarife	Analizarea componentelor pretului final al energiei electrice	informare client privind componentele care intra in pretul final al energiei electrice
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	Remediere incident	nu e cazul
5	Asigurarea calitatii gazelor	-	-
6	Functionarea grupurilor de masurare	-	-
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	Solicitare client executata de catre OD	informare OD cu privire la tematica situatiilor semnalate de catre client
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	emitere factura/attentionare partener transmitere facturi/alocare plata conform solicitare client	1.informare clienti privind modalitati si mod de plata al facturilor 2.intalniri cu departamentele responsabile din cadrul FUI pentru analiza problematilor reclamate de clienti in vederea imbunatatirii modului de lucru 3.intalniri cu partenerii pentru analiza modului de transmitere a facturilor