

EEM

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	421	397	24
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2,846	2,682	164
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,398	1,276	122
4	Prin intermediul formularului on-line	477	434	43
5	Prin fax	73	66	7
6	Prin posta	68	59	9
Total		5,283	4,914	369

EEM

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	1,096	608	488	45%
2	Facturarea contravalorii gazelor	659	248	411	62%
3	Ofertarea de preturi si tarife	8	3	5	63%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	21	21	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	1	1	0	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	5	4	44%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1,630	785	845	52%
Total		3,424	1,671	1,753	51%
din care	intemeiate	2,939	1,329	1,610	
	neintemeiate	464	325	139	
	nesolutionabile	21	17	4	

EEM

Anexa 5

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I	
		Sinteza modului de rezolvare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	Intocmire si refacere contracte	1. propuneri privind sesiuni de reinstruire a personalului , pentru a evita posibile erori umane 2. Intalniri cu partenerii pentru imbunatatirea modului de lucru
2	Facturarea contravalorii gazelor	emitere factura	informare clienti privind principiile de facturare
3	Ofertarea de preturi si tarife	analizarea componentelor pretului final al gazelor	informare client privind componentele care intra in pretul final al gazelor
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	remediere incident	nu e cazul
5	Asigurarea calitatii gazelor	remediere incident	nu e cazul
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	solicitari client executate de OD	informare OD cu privire la tematica situatiilor semnalate de catre client
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	emitere factura/atentionare 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 problematicilor reclamate de clienti in vederea imbunatatirii modului de lucru 3.intalniri cu partenerii pentru analiza modului de transmitere a facturilor