

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			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	537	514	23	391	353	38	928	867	61
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	2.930	2.735	195	2.900	2.711	189	5.830	5.446	384
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1.200	1.006	194	861	691	170	2.061	1.697	364
4	Prin intermediul formularului on-line	418	385	33	193	172	21	611	557	54
5	Prin fax	48	47	1	56	49	7	104	96	8
6	Prin posta	47	42	5	43	40	3	90	82	8
Total		5.180	4.729	451	4.444	4.016	428	9.624	8.745	879

EE Anexa 4

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	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total
		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	991	467	524	53%	1.567	1.057	510	33%	2.558	1.524	1.034	40%
2	Facturarea contravalorii gazelor	747	312	435	58%	727	458	269	37%	1.474	770	704	48%
3	Ofertarea de preturi si tarife	6	3	3	50%	51	32	19	37%	57	35	22	39%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	36	36	0	0%	36	35	1	3%	72	71	1	1%
5	Asigurarea calitatii gazelor	0				2	1	1	50%	2	1	1	50%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0				0	0	0		0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0				2	2		0%	2	2	0	0%
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0				0	0	0		0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	9	2	7	78%	9	5	4	44%	18	7	11	61%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1.559	696	863	55%	1.827	1.159	668	37%	3.386	1.855	1.531	45%
Total		3.348	1.516	1.832	55%	4.221	2.749	1.472	35%	7.569	4.265	3.304	44%
din care intemeiate		2.924	1.251	1.673		3.901	2.500	1.401		6.825	3.751	3.074	
neintemeiate		395	242	153		318	247	71		713	489	224	
nesolutionabile		29	23	6		2	2			31	25	6	

EE Anexa 5

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		Intocmirea modului de rezolvare	Masuri corective	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	Intocmire, refacere si reziliere 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	confirmarea citirilor/emitere factura	1.informare clienti privind principiile de facturare 2.explicarea cantitatilor evidentiatae in factura	confirmarea citirilor/emitere factura	1.informare clienti privind principiile de facturare 2.explicarea cantitatilor evidentiatae 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	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	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	-	-	Analizarea clauzelor contractuale	1. precizari catre clienti cu privire la clauzele incidente prevazute in contractul incheiat cu acesta 2. precizari cu termenele prevazute de legislatie cu privire la schimbarea furnizorului de gaze naturale
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	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/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	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