

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		
		Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	242	206	36
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,540	1,418	122
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	996	806	190
4	Prin intermediul formularului on-line	176	161	15
5	Prin fax	42	37	5
6	Prin posta	46	39	7
Total		3,042	2,667	375

EE		Anexa 4			
Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Nr. plangeri			
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	1,057	926	131	12%
2	Facturarea contravalorii gazelor	1,020	863	157	15%
3	Ofertarea de preturi si tarife	35	34	1	3%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	16	16	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	29	29	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	859	810	49	6%
Total		3,017	2,679	338	11%
din care intemeiate		2,720	2,407	313	
neintemeiate		295	270	25	
nesolutionabile		2	2		

EE		Anexa 5	
Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I	
		Inteza modului de rezolva	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	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	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	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