

EEM

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	359	336	23
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,729	1,683	46
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	1,215	1,095	120
4	Prin intermediul formularului on-line	243	224	19
5	Prin fax	81	78	3
6	Prin posta	61	55	6
Total		3,688	3,471	217

EEM

Anexa 4

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I			
		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor	1,456	1,322	134	9%
2	Facturarea contravalorii gazelor	1,075	946	129	12%
3	Ofertarea de preturi si tarife	55	55	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	19	19	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	2	2	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	28	25	3	11%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	1,039	996	43	4%
Total		3,674	3,365	309	8%
din care	intemeiate	3,320	3,031	289	
	neintemeiate	352	333	19	
	nesolutionabile	2	1	1	

EEM

Anexa 5

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I	
		teza modulului de rezolv	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 modulului 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/realocare plata	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 modulului de lucru 3.intalniri cu partenerii pentru analiza modulului de transmitere a facturilor