

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	92	85	7	47	43	4	139	128	11
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,878	1,807	71	2,626	2,476	150	4,504	4,283	221
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	844	710	134	1,013	775	238	1,857	1,485	372
4	Prin intermediul formularului on-line	328	308	20	349	324	25	677	632	45
5	Prin fax	81	70	11	121	117	4	202	187	15
6	Prin posta	17	13	4	15	11	4	32	24	8
Total		3,240	2,993	247	4,171	3,746	425	7,411	6,739	672

EE

Anexa 4

Nr. crt.	Categorie plangeri	Semestrul I				Semestrul II				Total			
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)	Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	Plangeri nerezolvate in termen din total
1	Contractarea gazelor	1,405	1,360	45	3%	2,212	2,155	57	3%	3,617	3,515	102	3%
2	Facturarea contravalorii gazelor	738	674	64	9%	616	553	63	10%	1,354	1,227	127	9%
3	Ofertarea de preturi si tarife	10	10		0%	4	4	0	0%	14	14	0	0%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	46	46		0%	55	55	0	0%	101	101	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	5	4	1	20%	0	0	0		5	4	1	20%
6	Functionarea grupurilor de masurare	19	13	6	32%	150	125	25	17%	169	138	31	18%
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0		0	0	0		0	0	0	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	6	6		0%	64	61	3	5%	70	67	3	4%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	804	794	10	1%	925	904	21	2%	1,729	1,698	31	2%
Total		3,033	2,907	126	4%	4,026	3,857	169	4%	7,059	6,764	295	4%
din care	intemeiate	2,439	2,348	91	4%	3,546	3,414	132	4%	5,985	5,762	223	4%
	neintemeiate	583	550	33	6%	477	441	36	8%	1,060	991	69	7%
	nesolutionabile	11	9	2	18%	3	2	1	33%	14	11	3	21%

EE

Anexa 5

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		ca modulul de rezol	Masuri corective	ca modulul de rezol	Masuri corective
1	Contractarea gazelor	Intocmire si refacere contracte	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane.	Intocmire si refacere contracte	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare, s-a activat contractul si s-au corectat contractele eronate. 2. Au fost propuse si sustinute instruirii de instruire pentru a reduce erorile umane. 3. Optimizare sisteme informatice.
2	Facturarea contravalorii gazelor	emitere factura	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor, s-a operat schimbarea grupului de	emitere factura	1. S-au facut modificarile si corectiile necesare prin corectia facturilor, s-a operat schimbarea grupului de masura. 2. Au
3	Ofertarea de preturi si tarife	analizarea componentelor pretului final al gazelor	analizarea componentelor pretului final al gazelor	analizarea componentelor pretului final al gazelor	analizarea componentelor pretului final al gazelor
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	remediere incident	Remediere incident	remediere incident	Remediere incident
5	Asigurarea calitatii gazelor	remediere incident	Remediere incident	remediere incident	Remediere incident
6	Functionarea grupurilor de masurare	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor	Inlocuire contor	S-a solicitat OD inlocuire contor
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	solicitari client executate de OD	solicitari client executate de OD	solicitari client executate de OD
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	emitere factura/atentionare partener transmitere facturi/realocare plata	S-au facut modificarile atentionari catre partenerul implicat in distribuirea facturilor printate, s-au sustinut sesiune de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online, s-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.	emitere factura/atentionare partener transmitere facturi/realocare plata	S-au facut modificarile atentionari catre partenerul implicat in distribuirea facturilor printate, s-au sustinut sesiune de instruire pentru operatorii din call center privind modul de utilizarea si functionalitatile contului online, s-au facut realocarile de plata necesare, a fost urgentata emiterea facturilor intarziate.