

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	242	206	36	109	100	9	351	306	45
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	1,540	1,418	122	1,205	1,152	53	2,745	2,570	175
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	996	806	190	533	448	85	1,529	1,254	275
4	Prin intermediul formularului on-line	176	161	15	195	186	9	371	347	24
5	Prin fax	42	37	5	24	24	0	66	61	5
6	Prin posta	46	39	7	15	11	4	61	50	11
Total		3,042	2,667	375	2,081	1,921	160	5,123	4,588	535

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 plangeri (%)	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	1,057	926	131	12%	1,040	1,030	10	1%	2,097	1,956	141	7%
2	Facturarea contravalorii gazelor	1,020	863	157	15%	414	389	25	6%	1,434	1,252	182	13%
3	Ofertarea de preturi si tarife	35	34	1	3%	36	36	0	0%	71	70	1	1%
4	Continuitatea in alimentarea cu gaz	16	16	0	0%	45	45	0	0%	61	61	0	0%
5	Asigurarea calitatii gazelor	1	1	0	0%	3	3	0	0%	4	4	0	0%
6	Functionarea grupurilor de masurare	0				0	0	0		0	0	0	
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	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	
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	29	29	0	0%	35	35	0	0%	64	64	0	0%
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	859	810	49	6%	499	498	1	0%	1,358	1,308	50	4%
Total		3,017	2,679	338	11%	2,072	2,036	36	2%	5,089	4,715	374	7%
din care	intemeiate	2,720	2,407	313		1,792	1,758	34		4,512	4,165	347	
	neintemeiate	295	270	25		280	278	2		575	548	27	
	nesolutionabile	2	2			0	0	0		2	2	0	

Nr. crt.	Categorie plangere	Semestrul I		Semestrul II	
		Sinteza 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 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	confirmare a citirilor/emitere factura	1.informare clienti privind principiile de facturare 2.explicarea cantitatilor evidentiatae in factura	refacere/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 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	Remediere incident	nu e cazul
5	Asigurarea calitatii gazelor	Remediere incident	nu e cazul	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	informare OD cu privire la tematica	Solicitare client executata de catre OD	informare OD cu privire la tematica
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	emitere factura/attentionare 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/attentionare 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